KEPASTIAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI MELALUI ARBITRASE DI KOTA MEDAN (Studi Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)

SKRIPSI

OLEH :

RANDOLF LEONARDUS

188400076

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© 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

Document Accepted 25/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

KEPASTIAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI MELALUI ARBITRASE DI KOTA MEDAN (Studi Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)

SKRIPSI

OLEH :

RANDOLF LEONARDUS

NPM : 188400076

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© 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

Document Accepted 25/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Telekomunikasi Melalui Arbitrase Di Kota Medan (Studi Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn).

Nama : Randolf Leonardus

NPM :188400076

Bidang : Ilmu Hukum Keperdataan

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Jahaini, SH, M.Hum, PhD

Dosen Pembimbing II

Windy Sri Wahyuni, SH, MH

DIKETAHUI :

Dekan Fakultas Hukum

Muhammad Citra Ramadhan, SH, MH

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

LEMBAR ORIGINALITAS

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 yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat didalam skripsi ini.

Medan, 6 September 2022

RANDOLF LEONARDUS

188400076

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© 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

Document Accepted 25/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Randolf Leonardus

NPM : 188400076

Bidang : Ilmu Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area hak bebas royalty non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Fee Right*) atas karya ilmiah yang berjudul "Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Telekomunikasi Melalui Arbitrase Di Kota Medan (Studi Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalty non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Data Base*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 6 September 2022

RANDOLF LEONARDUS

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

ABSTRAK

KEPASTIAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI MELALUI ARBITRASE DI KOTA MEDAN
(Studi Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)

OLEH
RANDOLF LEONARDUS
188400076
HUKUM KEPERDATAAN

Penelitian skripsi mengkaji mengenai kepastian hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu 1) Bagaimana pengaturan hukum penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di BPSK; 2) Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam sengketa telekomunikasi melalui arbitrase di BPSK Kota Medan (putusan Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan); dan 3) Bagaimana kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sengketa Telekomunikasi melalui arbitrase di Kota Medan dalam putusan nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn. Adapun metode yang digunakan yaitu penelitian yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan kasus, teknik pengumpulan data menggunakan *library research* dan *field research* dan analisis data secara deskriptif analisis. Penelitian ini menghasilkan bahwa: Pengaturan hukum yang dipakai dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan maupun Pengadilan Negeri Medan menggunakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban pelaku usaha dalam putusan nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan tidak terlaksana dikarenakan pelaku usaha terkesan memainkan monopoli terhadap konsumen dan BPSK Kota Medan yang tidak mampu untuk memaksa pelaku usaha melaksanakan isi putusan, dan Putusan BPSK yang tidak memiliki kepastian hukum karena masih menggantungkan sifat *final dan mengikat* kepada putusan nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn yang memberikan kepastian hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha perusahaan Telekomunikasi. Peneliti memberikan rekomendasi bahwa: Memperbaiki pasal-pasal di Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga adanya harmonisasi dengan Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, menegaskan kembali sifat *final* dan *mengikat* agar pelaku usaha memiliki pertanggungjawaban atas putusan BPSK, dan Kepastian Hukum BPSK dapat tercermin jika putusan tersebut dapat terlaksana tanpa adanya campur tangan dari Pengadilan Negeri.

Kata Kunci: Pengaturan hukum, Pertanggungjawaban, Kepastian Hukum Putusan BPSK

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

ABSTRACT

THE LEGAL CERTAINTY OF THE CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY DECISIONS IN THE TELECOMUNICATION DISPUTES THROUGH ARBITRATION IN MEDAN CITY

(Study of Decision No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)

BY :

RANDOLF LEONARDUS

REG. NUMBER : 188400076

CIVIL LAW

The study examined the legal certainty of the Consumer Dispute Settlement Agency/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) decision between business actors and consumers. Based on this, the formulation of the problem in this study, are 1) How the legal arrangement for resolving consumer disputes through arbitration at Consumer Dispute Settlement Agency was; 2) What the responsibility of business actors to consumers in telecommunication disputes through arbitration at Consumer Dispute Settlement Agency of Medan City (Decision Number 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan) was; 3) How the legal certainty of the Consumer Dispute Settlement Agency Decision in the Telecommunication dispute through arbitration in Medan City in the decision number 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn was. The method used was normative juridical research with a statutory and case approach, and data collection techniques used library research and field research, and data analysis using descriptive analysis. The results showed that the legal arrangements used in consumer dispute resolution at Consumer Dispute Settlement Agency of Medan City and Medan District Court used Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Accountability of business actors in decision number 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan was not implemented because business actors seemed to play a monopoly on consumers and the Consumer Dispute Settlement Agency of Medan City was unable to force business actors to carry out the contents of the decision. Moreover, the Consumer Dispute Settlement Agency Decision did not have legal certainty because it still depended on the final and binding nature of decision number 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn which provided legal certainty to consumers who were harmed by business actors of Telecommunication companies. Researcher provided recommendations that: Improving the articles in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection so that there was harmonization to Law No. 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution, Reaffirming the final and binding nature so that business actors had responsibility for Consumer Dispute Settlement Agency/BPSK decisions, and its legal certainty could be reflected if the decision could be carried out without being interferenced by the District Court.

Keywords: ***Legal Regulation, Accountability, Legal Certainty of Consumer Dispute Settlement Agency Decision***

© 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

Document Accepted 25/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi pada Fakultas Hukum bidang Keperdataan untuk memperoleh gelar kesarjanaan. Skripsi ini berjudul "**Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Telekomunikasi Melalui Arbitrase di Kota Medan** (**Studi Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn**)".

Dalam penulisan skripsi ini, dengan penuh kasih sayang setulus hati saya ucapkan kepada orang tua saya yaitu Ibu Anna Uli Samosir dan Kakak Feby Sanna Sibarani yang telah memberikan doa yang tulus, nasihat, motivasi, dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadan, M.Eng, Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Muhammad Citra Ramadhan, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreni Atmei Lubis, S.H, M.Hum. selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Pendidikan dan Pengabdian kepada Masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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

Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

4. Bapak Nanang Sitorus, S.H, M.H selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H., M.H. selaku Kepala Jurusan Bidang Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
6. Ibu Arie Kartika, S.H,M.H selaku Kepala Jurusan Bidang Kepidanaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
7. Bapak Ridho Mubarak, S.H, M.H selaku Ketua yang telah membimbing saya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
8. Ibu Arie Kartika, S.H, M.H selaku Sekretaris yang telah membimbing saya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
9. Bapak Isnaini, S.H, M.Hum, PhD selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing saya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
10. Ibu Windy Sri Wahyuni, S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing saya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
11. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Medan Area yang telah membimbing dan mendidik serta memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
12. Majelis BPSK Kota Medan dan Hakim Pengadilan Negeri Medan yang telah membantu saya dalam melengkapi data penelitian ini.
13. Seluruh Staff Administrasi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah membantu saya selama menjalani perkuliahan di Universitas Medan Area.
14. Kepada Teman-Teman saya di Grup Zuckerberg, Grup KKL, Grup Klinis yang telah memotivasi saya sampai saat ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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

Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

15. Seluruh Teman-Teman Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah menjalani masa perkuliahan bersama saya terkhusus Kampus II Reg. B. Pagi.
16. Seluruh pihak-pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu per-satu.

Berdoa, berharap, dan jangan khawatir. Semoga semua pihak kiranya mendapat Rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa, penulis menyadari bahwa skripsi ini mempunyai banyak kekurangan, dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan agama, bangsa, dan Negara.

Demikianlah penulis akhiri, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mereka yang membacanya.

Medan, 28 Juni 2022

Penulis

Randolf leonardus

188400076

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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

Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT……..……ii

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
E. Hipotesis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**
A. Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 12
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) 12
2. Perlindungan Konsumen 14
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) 15
4. Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK……20
B. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha 21
1. Pengertian Konsumen 21
2. Pengertian Pelaku Usaha 24
3. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha 27
C. Tinjauan Umum tentang Perjanjian 29
1. Pengertian Perjanjian 29
2. Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian 30
3. Perbuatan Melanggar Hukum 32
D. Tinjauan Umum tentang Telekomunikasi 34
1. Pengertian Telekomunikasi 34
2. Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Telekomunikasi 34

BAB III METODE PENELITIAN **38**
A. Waktu dan Tempat Penelitian 38
1. Waktu Penelitian 38
2. Tempat Penelitian 39
B. Metodologi Penelitian 39
1. Jenis Penelitian 39
2. Sifat Penelitian 41
3. Teknik Pengumpulan Data 42
4. Analisis Data 42

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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

Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 44
A. Hasil Penelitian..... 44
1. Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..... 44
2. Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 46
B. Pembahasan 49
1. Pengaturan Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK 49
2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi Melalui Arbitrase di BPSK Kota Medan..... 53
3. Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan (Studi Putusan No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn) 62

BAB V PENUTUP..... 79
A. Kesimpulan..... 79
B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA..... 82

LAMPIRAN..... 85

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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

Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang mengembangkan teknologi terutama dalam bidang telekomunikasi dan disertai dengan pelayanan-pelayanan mumpuni yang diikuti dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan pada segala aspek terkait telekomunikasi baik pihak produsen maupun konsumen. Perkembangan tersebut seyogyanya membuat Pemerintah harus semakin jeli agar memberikan kepastian hukum kepada para pihak dalam menangani sengketa yang muncul dari pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen.

Setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan ini menunjukkan adanya kelemahan, pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal, mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal misalnya dari segi ekonomi maupun pengetahuan mengingat produsenlah yang memproduksi barang sedangkan konsumen hanya membeli produk yang telah tersedia dipasaran.[1]

Suatu perselisihan yang berujung pada konflik, disebabkan oleh karakter sifat dari seseorang yang merupakan faktor internal dalam diri yang bersangkutan, juga dapat terjadi oleh adanya faktor-faktor eksternal berupa aturan-aturan yang

[1]Abdul Atsar, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sleman: DeePublish, 2019), Hlm.21.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

berlaku bagi setiap orang. Menurut Owens, R.G bahwa penyebab konflik adalah "Aturan-aturan yang diberlakukan dan prosedur yang tertulis dan tidak tertulis dapat menyebabkan konflik jika penerapannya terlalu kaku dan keras"[2]

Adanya kasus mengenai kerugian yang dialami konsumen oleh pihak provider dalam sengketa telekomunikasi, menjadikan hak-hak konsumen dicederai dan diabaikan, pertanggungjawaban pelaku usaha tidak sepenuhnya dilakukan, seperti yang dialami pelanggan Arif Daryanto, warga Karangasem, Laweyan, Solo yang merasa dirugikan karena mengalami kelebihan pembayaran dengan besarnya tagihan kartunya setiap bulan. Jika biasanya dalam sebulan rata-rata tagihan kartu pascabayarnya tidak lebih dari Rp200.000,. Tetapi sejak tahun 2017 tagihan kartunya membengkak menjadi Rp600.000,.[3]

Salah satu pelanggan kartu Halo di Pekanbaru berinisial S, mempertanyakan pihak telkomsel yang tidak mau transparan soal tagihan Kartu Halo yang dibebankan kepadanya, Pengguna kartu pasca bayar milik operator seluler telkomsel tersebut, menunggak tagihan kartu halo sampai 3 bulan, namun sebelum dan setelah melunasi tagihan tersebut, pengguna meminta rincian detail data tagihan yang dibebankan kepada dirinya. Pihak telkomsel, yakni *Costumer Service* awalnya menjanjikan akan memberikan data tagihan setelah pelunasan tagihan, namun setelah dibayar, CS beralasan apabila telah lewat tiga bulan, tagihan tersebut tidak bisa dilacak kembali datanya.[4]

---

[2]Wahyudi, *Manajemen Konflik:Pedoman Praktis Bagi Pemimpin Visioner*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cet. Ke 3, Hlm.35.

[3]Sari Hardiyanto, *Membengkak, Pelanggan Telkomsel ternyata Bayar Tagihan Orang Lain*,https://www.jawapos.com/jpg-today/09/08/2018/membengkak-pelanggan-telkomsel-ternyata-bayar-tagihan-orang-lain/, Pukul 8:16 WIB.

[4]Syafri Ario, *Hati-Hati Pengguna Kartu Halo, Awas Tertipu Tagihan*, https://www.goriau.com/berita/baca/hatihati-pengguna-kartu-halo-awas-tertipu-tagihan.html, Pukul 8:29 WIB.

Document Accepted 25/11/22
© 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
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Terdapat banyak masalah pelanggaran hak-hak konsumen yang justru makin bertambah, berbagai bentuk pelanggaran tersebut menimbulkan keresahan yang sangat akut bagi kehidupan masmyarakat. Kasus-kasus tersebut tidak hanya sekali atau dua kali terjadi, hampir setiap tahun selalu menjadi pemberitaan hangat dimedia massa nasional. Masalah ini tidak cukup dianggap sebagai masalah sepele, bahkan bisa dianggap sebagai masalah yang sama pentingnya dengan masalah-masalah sosial dan politik di dalam kehidupan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.[5]

Sengketa yang terjadi tentunya harus dapat diselesaikan oleh para pihak. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan berpedoman pada Hukum Acara yang mengatur persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi agar suatu sengketa dapat diajukan serta upaya-upaya yang dapat dilakukan. Sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan produsen penyelesaian atas suatu sengketa diserahkan sepenuhnya kepada pihak yang bersengketa.[6]

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan terdiri atas berbagai macam cara yakni, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase di antara para pihak. Para Pihaklah yang harus menentukan penyelesaian sengketa yang akan ditempuh dan siap menerima konsekuensi atas peyelesaian sengketa tersebut.

Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan Undang-Undang yang ada,

[5]Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen jika Dirugikan*, (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2008), Hlm. 15.

[6]Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa Diluar Pengadilan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2011), Hlm.2.

© 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

Document Accepted 25/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

dimungkinkannya dilakukan pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya dilanggar dapat mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan Konsumen. Oleh karena itu, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi Landasan Hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.[7] Pemberlakuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tujuan utamanya adalah untuk melindungi konsumen.

Dalam rangka mewujudkan perlindungan terhadap konsumen, UUPK telah menetapkan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai tersebut. UUPK mempunyai kedudukan sebagai ketentuan umum (*Lex Generalis*) atau dapat juga berkedudukan sebagai ketentuan khusus (*Lex Specialis*), pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan : "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum".

Sebagai wujud benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan perlindungan konsumen yang memberikan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Menurut E. Utrecht, kepastian mempunyai arti

[7]Salamiah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli*, Jurnal Volume VI, No.12, Juli-Desember 2014, Hlm.42.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

bahwa dalam hal konkret kedua pihak berselisih dapat menentukan kedudukan mereka, dalam hal ini bermakna keamanan hukum, yakni mengandung perlindungan bagi kedua belah pihak yang berselisih dan kepastian oleh karena hukum dimaksudkan bahwa menjamin kepastian pada pihak yang satu dengan pihak yang lain.[8]

Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Untuk menjamin kepastian hukum dalam sengketa Konsumen, Pemerintah mempunyai sebuah lembaga yang bernama BPSK untuk menangani sengketa Pelaku Usaha maupun Konsumen.

Penyelesaian sengketa secara arbitrase dianggap oleh konsumen dan pelaku usaha menjadi solusi yang lebih adil, sebab arbitrase ini disetujui oleh para pihak dan putusan terhadap sengketa diserahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK yang terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha dan unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Meskipun dalam proses arbitrase tidak ada kata damai diantara keduanya, maka anggota majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan yang menjadi arbiter dapat memutuskan hal yang terbaik untuk kedua belah pihak, Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap memberikan

[8]E. Utrecht, *Pengantar Dalam Hukum Iindonesia*, (Jakarta: PT. Balai Buku Ichtiar, 1959), Hlm.26.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

kepastian hukum kepada perlindungan konsumen dimana dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak keputusan diberitahukan, Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka BPSK menyurahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Ketentuan ini dianggap tidak mencerminkan asas kepastian hukum, dalam tataran yuridis normatif melalui UUPK yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dengan adanya ketentuan yang berkontradiksi antar dan sesame ketentuan yang terdapat dalam UUPK yaitu putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat sesuai dengan pasal 54 ayat (3), namun didalam pasal 56 ayat (2) putusan BPSK dapat diajukan keberatan melalui Pengadilan Negeri dan dalam pasal 58 ayat (2) dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Pengertian final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun, dapat dimungkinkan pengajuan “keberatan” atas putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri, hal ini sama saja dengan upaya hukum banding atas putusan BPSK kepada pengadilan.

Uraian diatas berkaitan dengan Studi kasus Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn, dimana PT. Telekomunikasi seluler, diwakili oleh Seryanto Hantoro, selaku Direktur Utama Telkomsel, beralamat di Komplek Telkom

Document Accepted 25/11/22
© 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
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Landmark Tower Manara 1, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta Selatan, dalam hal ini memberi kuasa kepada Horaslan Sinaga, SH, dan Rinto Purwana Harahap, SH. MH, berdasarkan surat kuasa khusus tertanggal 21 januari 2021 dahulu sebagai tergugat sekarang disebut Pemohon keberatan, melawan Albert Panjaitan, bertempat tinggal di Jalan Tembakau Deli I No. 4-I, Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat Kota Medan, dalam hal ini memberi kuasa kepada Asmaiyani, SH.MH, dan Ahmad Iqbal Fauzi, SH.MH, Para Advokat pada Lembaga Bantuan Hukum "PATRIA YUSTISI", berkantor di Jalan Tembakau Deli I No. 4-I Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat Kota Medan, berdasarkan surat kuasa khusus tanggal 12 februari 2021, dahulu sebagai Penggugat sekarang disebut Termohon Keberatan.

Terkait sengketa Telekomunikasi tersebut, pihak Telkomsel tidak melaksanakan putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan mengikat, hasil putusan BPSK itu dibacakan langsung oleh Majelis BPSK pada tanggal 7 Januari 2021 dan dihadiri oleh pihak Telkomsel. Hal ini menunjukkan adanya ketidaktaatan pada hukum yang merugikan konsumen tersebut, dimana putusan terdahulu Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan sudah berlalu selama 26 hari[9], Pihak Telkomsel seharusnya melaksanakan hasil putusan itu karena putusan BPSK adalah Final dan Mengikat, dan mengaktifkan kembali nomor seluler Albert Panjaitan, Pihak Telkomsel akhirnya mengajukan keberatan atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, bahwa atas putusan BPSK tersebut Pihak Telkomsel telah mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri pada tanggal 26 Januari 2021, dimana perkara

[9]Harian Mistar, *Konsumen Terlkomsel Kecewa Nomor Selulernya Belum Diaktifkan*, https://www.mistar.id/medan/konsumen-telkomsel-kecewa-nomor-selulernya-belum-diaktifkan/, Pukul 10:42 WIB.

Document Accepted 25/11/22
© 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
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

tersebut dimenangkan oleh konsumen selaku Termohon keberatan dan Pengadilan Negeri Medan menguatkan putusan terdahulu yang dikeluarkan oleh BPSK putusan No. 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan dengan putusan No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn.

Berdasarkan uraian diatas penulis memiliki ketertarikan untuk mengetahui Kepastian Hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di Lembaga BPSK maka mengangkat judul "**KEPASTIAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI MELALUI ARBITRASE DI KOTA MEDAN (Studi Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)**" untuk melengkapi data yang terkait dengan penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam permasalahan tentang Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan hukum penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam sengketa telekomunikasi melalui arbitrase di BPSK Kota Medan (Putusan Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan)?
3. Bagaimana Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn?

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam pelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan memahami yang menjadi hak dan kewajiban para pihak dalam aturan hukum yang berlaku.
2. Untuk mengetahui dan memahami pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam sengketa telekomunikasi melalui arbitrase di BPSK Kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan memahami kepastian hukum dari putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari Penulisan Skripsi yang peneliti lakukan, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran terhadap penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dilakukan secara arbitrase, dimana Perlindungan terhadap Konsumen atas Putusan BPSK yang telah final dan mengikat memberikan kepastian hukum terhadap konsumen itu sendiri sehingga masyarakat selaku konsumen dapat bersikap terhadap pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya dengan baik. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk melahirkan dan memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu Hukum terkhusus Perdata mengenai Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Sebagai pijakan dan referensi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan perkembangan perlindungan konsumen itu sendiri.

2. Manfaat Praktis

a) Penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak terkhusus pihak konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha agar berani menempuh proses hukum yang berlaku melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b) Sebagai bahan informasi dan gambaran mengenai permasalahan yang terjadi dalam putusan yang dikeluarkan oleh BPSK.

c) Penulis berharap penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan dan perkembangan Ilmu hukum perdata terkhusus kepada penyelesaian sengketa konsumen.

E. Hipotesis

Dalam kerangka berpikir, peneliti melakukan sebuah hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan yang dianggap benar terhadap peristiwa yang terjadi, tetapi masih perlu dibuktikan dan pada dasarnya adalah dugaan peneliti tentang hasil yang akan dicapai. Beberapa Hipotesis Peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pengaturan hukum penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di Badan Penyelesaiasn Sengketa Konsumen mengacu kepada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam sengketa telekomunikasi melalui arbitrase di BPSK Kota Medan, Pelaku usaha tidak memiliki itikad baik dalam melaksanakan putusan dan melanggar rumusan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

pasal 19 dan 56 ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan tidak membawa Kepastian Hukum kepada konsumen dikarenakan masih menggantungkan sifat final dan mengikat kepada putusan Pengadilan Negeri.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan perpaduan antara lembaga *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang simple dan fleksibel dan lembaga pengadilan yang memiliki otoritas dalam membuat putusan.[10] Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan dimaksudkan adalah untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen secara adil dan bermanfaat dengan waktu yang cepat dan biaya murah. Pada awal pendiriannya, sesuai Keputusan Presiden RI Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada pemerintah Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makasar, hanya ada sepuluh kota yang memiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam perlindungan hukum, untuk mengimbangi kedudukan pelaku usaha yang dominan dan lebih disbanding dengan konsumen, maka sejumlah ketentuan dan aturan normatif harus diciptakan sedemikian rupa untuk melindungi konsumen sebagai pihak yang lemah kedudukannya menjadi seimbang dengan pelaku usaha, hal ini tertuang didalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang

[10]I. Putu Rasmadi Arsha Putra, *Transplantasi Common Law ke Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jurnal Hukum Acara Perdata, Volume 2 No.2 Juli-Desember 2016, Hlm.242.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Perlindungan Konsumen, sekaligus untuk menghindari perbuatan sewenang-wenang dan eksploitasi pelaku usaha terhadap konsumen sesuai prinsip yang berlaku bagi pelaku usaha. Dari segi perlindungan hukum, maka dengan terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan dapat memberikan Perlindungan hukum kepada konsumen dan mengantarkannya untuk menjadi konsumen mandiri yang mengetahui dan menyadari hak dan kewajibannya. Demikian dengan pelaku usaha agar menjadi pelaku usaha yang jujur, tangguh dan bertanggungjawab sehingga apa yang ditetapkan dalam Undang-Undang sebagai kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat pada Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 49 ayat (1) serta pasal 1 angka 11 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 angka 1 Kepmerindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 jo Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Perdagangan No. 06/M-DAG/PER/2/2017 dapat diketahui bahwa BPSK merupakan suatu lembaga penyelesaian sengketa yang khusus dibentuk untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha, berfungsi sebagai istrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau dapat disebut dengan peradilan kuasi.[11]

Ketentuan lain yang memperkuat dan membuktikan bahwa BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa layaknya pengadilan adalah ketentuan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan BPSK yang menurut Pasal 52 UUPK diantaranya adalah :

[11]Jannus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), Hlm. 196.

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
b. Memutus dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen.
c. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang.

Dalam perspektif *Ius Constituendum*, demi memberikan perlindungan hukum kepada konsumen termasuk menjamin keseimbangan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, kepastian hukum diwujudkan melalui substansi peraturan perundang-undangan secara normatif dan penerapannya (*Law Enforcement*). Kepastian hukum berarti tepat dan benar hukumnya, subjek dan objeknya serta *law enforcemen*.

2. Perlindungan Konsumen

Timbulnya ide perlindungan konsumen adalah sebagai akibat lemahnya posisi konsumen dibanding dengan pelaku usaha. Rasio dari seseorang perlu dilindungi adalah karena yang bersangkutan lemah. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat.[12]

Inosentius Syamsul mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan baik undang-undang maupun perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen. Perlindungan Konsumen adalah

[12]Inosentius Syamsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, (Jakarta: Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, 2004).Hlm.82.

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan dalam rumusan pengertian Perlindungan Konsumen yang tersebut dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai banteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.[13]

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindugan Konsumen, melalui Pasal 45 ayat (2) telah menentukan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, dapat dikemukakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan melalui BPSK. Pada umumnya, pihak-pihak yang bersengketa lebih suka menyelesaikan sendiri persengketaannya secara musyawarah untuk mufakat kekeluargaan antara pihak yang bersangkutan tanpa melalui atau bantuan pihak lain. Dalam segi formalitas, waktu dan biaya yang diperlukan dapat dikemukakan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah lebih formalitstik, lebih lama dan lebih memerlukan biaya yang relatif mahal jika dibandingkan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Susanti Adi Nugroho mengemukakan bahwa proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, menghasilkan kesepakatan yang bersifat *Win-Win Solution*, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari dari kelambatan yang

[13]Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2015), Hlm.1.

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Kelebihan proses non litigasi ini sifat kerahasiaannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan.[14]

Tata cara persidangan yang dilakukan BPSK tergantung kepada jenis metode atau cara penyelesaian sengketa yang dipilih para pihak, yaitu sebagai berikut :[15]

A. Tata cara Persidangangan dengan Cara Konsiliasi

1. Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan konsiliasi mempunyai tugas :
    1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
    2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
    3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
    4) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sebagai berikut :

1) Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.

[14]Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, (Jakarta : Kencana, 2017), Hlm. 1-2.

[15]Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), Hlm. 169.

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

2) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha lalu mengeluarkan putusan.
4) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dan kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis.

A. Tata cara Persidangan dengan cara Mediasi

1. Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan mediasi mempunyai tugas :
   1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
   2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
   3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
   4) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
   5) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengna cara mediasi dilakukan sebagai berikut :

1) Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.
2) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan putusan.
4) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dan kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis.

A. Tata cara Persidangan dengan cara Arbitrase

1) Penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.
2) Para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen.
3) Arbiter yang dipilih para pihak memilih arbiter ketiga sebagai Ketua yang berasal dari anggota BPSK yang mewakili unsur Pemerintah.
4) Ketua Majelis dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada para pihak yang bersengketa mengenai upaya hukum yang digunakan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

5) Persidangan pertama, Ketua Majelis wajib mendamaikan para pihak, dan jika tidak tercapai perdamaian akan dilanjutkan dengan pembacaan gugatan dan jawaban dari pelaku usaha.
6) Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen tercapai perdamaian, majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.
7) Apabila pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada persidangan pertama, Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
8) Persidangan kedua dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengna surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.
9) Bilamana dalam persidangan kedua, konsumen tidak hadir, maka gugatannya dnyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.
10) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri atas Ketua merangkap Anggota, Wakil Ketua merangkap anggota. Ketua BPSK berasal dari unsur yang mewakili Pemerintah sedangkan Wakil Ketua BPSK berasal dari unsur yang bukan Pemerintah. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

tugasnya dibantu oleh Sekretariat BPSK. Sekretariat BPSK terdiri dari Bidang Tata Usaha Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi dan Bidang Kepaniteraan.

Kepala Sekretariat BPSK berasal dari Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota yang menjadi domisili BPSK. Kepala Sekretariat dan anggota sekretariat bukan merupakan anggota BPSK. Jumlah anggota sekretariat paling sedikit 3 (tiga) orang dengan memperhatikan beban kerja.

Perpres No. 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Stranas PK) memberikan pembagian mengenai sektor terhadap Pelanggaran Perlindungan Konsumen, yaitu :

a. Sektor Perumahan;
b. Sektor Listrik & Gas;
c. Sektor Obat & Pangan;
d. Sektor E-Commerce;
e. Sektor Jasa Keuangan;
f. Sektor Telekomunikasi;
g. Sektor Transportasi;
h. Sektor Barang Elektronik, Telematika dan Kendaraan Bermotor;
i. Sektor Layanan Kesehatan.

4. Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

Kepastian hukum sebagai tujuan hukum dari aspek juridis normatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch merupakan hal yang tidak terpisahkan dengan tujuan hukum dari aspek filsafat hukum yaitu

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

keadilan.Undang-undang sebagai suatu kepastian dalam atau karena hukum yang harus tercipta dalam suatu Undang-undang menurut Van Apeldoorn sebagai kepastian Undang-undang akan meahirkan atau menciptakan keadilan dalam praktiknya.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan khususnya ketentuan hukum yang mengatur penyelesaian sengketa konsumen agar dapat memenuhi nilai kepastian hukum, khususnya dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK perlu memperhatikan nilai filosofis, sosiologis, dan yuridis dalam pembentukannya. Satjipto Rahardjo mengemukakan :[16]

1) Filosofis adalah pandangan hidup bangsa Indonesia dalam berbangsa dan bernegara, yaitu Pancasila. Penjabaran nilai-nilai pancasila di dalam hukum mencerminkan suatu keadilan, ketertiban dan kesejahteraan yang diinginkan oleh masyarakat Indonesia.
2) Sosiologis, yaitu budaya bangsa Indonesia yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kesadaran hukum masyarakat Indonesia yang ber-Bhineka Tunggal Ika, berwawasan Nusantara.
3) Yuridis, yaitu nilai-nilai dasar UUD 1945, yang dijiwai oleh nilai-nilai keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat yang tidak memihak kepada kepentingan orang seorang saja melainkan kepentingan orang banyak.

B. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Perkataan konsumen bukanlah hal yang baru dalam masyarakat. Secara sederhana, Konsumen adalah berarti pemakai yang berasal dari kata "*Consumer*". Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika)

[16]Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Perubahan Sosial*, (Bandung: Alumni, 1987), Hlm. 40.

© 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

Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

atau *Consument/Konsument* (Belanda). Pengertian dari *Consumer* atau *Consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *Consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.

Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *Consumer* sebagai pemakai atau konsumen.[17] Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai, pemakai terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhr (konsumen antara) dengan konsumen pemakai akhir.[18]

Di Amerika serikat, pengertian konsumen meliputi "korban produk yang cacat", yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pembeli. Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy mengatakan, "*Consumers by Definition include us all*".[19]

Az. Nasution memberikan batasan-batasan tentang Konsumen, yaitu :

1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).

[17]A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2001), Hlm. 13.
[18]Abdulhakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Jakarta: Nusa Media, 2010), Hlm. 31.
[19]Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta: Grassindo, 2006), Hlm. 6.

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).[20]

Secara Otentik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian dalam Undang-Undang ini mengacu kepada konsumen akhir.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 memberikan penjelasan Hak-Hak yang dimiliki oleh Konsumen, yaitu :

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

UUPK Pasal 5 menjabarkan mengenai Kewajiban yang dimiliki konsumen, yaitu :

[20]A.Z. Nasution, *Op.cit*, Hlm..13.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

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.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam terminologi pelaku usaha disebut dengan produsen, Istilah produsen barasal dari bahasa Belanda yakni *Producent*, dalam bahasa Inggris *Producer* yang artinya adalah penghasil. Dalam pengertian lain, Istilah prosuden disebut dengan pelaku usaha atau pengusaha. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa sehingga disebut juga dengan penghasil produk. Dalam pengertian produsen, pengusaha, atau penghasil produk termasuk di dalamnya pembuat atau penghasil, grosir, laveransir, dan bahkan pengecer, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.[21]

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen meliputi grosir, leveransir, pengecer dan sebagainya yang memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa

[21]Hulman Panjaitan, *Op.cit*. Hlm.78.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: Pembuat produk jasa (*Finished Product*); Penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importer suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*Leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; Pemasok (*Supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importer tidak dapat ditentukan. [22]

Bila dilihat dari pengertian diatas, maka terdapat empat unsur yang terkandung dalam pengertian tentang Pelaku usaha, yaitu :

1. Setiap orang perorangan atau badan hukum, yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum dan tidak berbadan hukum.
2. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian. Terdapat beberapa macam pelaku usaha, yaitu :
    a. Orang perorangan.
    b. Badan Usaha.
    c. Orang perseorangan dengan perseorangan lain.
    d. Orang perseorangan dengan badan usaha.
    e. Badan usaha dengan badan usaha.
3. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan

[22]Ahmad Miru dan Sutarman Yodo,*Op.cit*. Hlm.9.

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Hukum Negara Republik Indonesia. Maksudnya adalah perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 6, Pelaku usaha memiliki hak-hak sebagai berikut :

a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipahami, dimana hal itu merupakan faktor penting pelaku usaha memiliki itikad baik dengan memahami kewajiban yang dimiliki oleh Pelaku usaha, Pasal 7 UUPK memberikan penjelasan mengenai Kewajiban Pelaku usaha, yaitu :

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan,pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Jika sikap dan keputusan dalam proses pembelian suatu barang atau jasa merupakan pokok dari perilaku konsumen, maka segala tindakan atau aktivitas pelaku usaha dalam kegiatan berproduksi disebut sebagai perilaku pelaku usaha, yaitu segala kegiatan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Dalam praktik, sering sekali para pelaku usaha bertendensi "melecehkan" hak-hak konsumen dan memanfaatkan kelemahan dan posisi konsumen yang lemah, termasuk perilaku konsumen sebagaimana diuraikan di atas semata-mata hanya untuk mencapai tujuan ekonominya. Tidak jarang juga pelaku usaha menjadikan konsumen sebagai objek eksploitasi dalam mencapai tujuan ekonomi yang diharapkan. Menurut Adrian Sutedi, bahwa posisi tawar yang lemah dalam hal kemampuan ekonomi dan upaya hukum konsumen dalam mempertahankan hak-haknya, mengakibatkan konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha.[23]

Budaya pelaku usaha yang dominan berada pada posisi tawar yang kuat dan berada di atas dibanding dengan konsumen dalam sistem penyelesaian

[23]Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), Hlm.1.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

sengketa konsumen melalui Pengadilan Sengketa Konsumen harus diimbangi dengan penetapan kewajiban dan larangan-larangan yang sedemikian rupa sehingga konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 menjelaskan mengenai Tanggungjawab dari Pelaku usaha, yaitu :

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

Budaya itikad baik dari pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha mulai dari produksi dan distribusi harus benar-benar menjadi objek dan sasaran dari bentuk reposisi sistem penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Sengketa Konsumen. Berdasarkan pada ketentuan pasal-pasal dalam undang-undang perlindungan konsumen bahwa pelaku usaha harus bertanggungjawab memberi ganti kerugian kepada konsumen apabila pelaku usaha terbukti bersalah kepada konsumen.

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

C. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Istilah Perjanjian dalam hukum perjanjian merupakan kesepadanan dari kata *Ovreenkomst* dalam bahasa Belanda atau istilah *Agreement* dalam bahasa Inggris.[24] Suatu perjanjian memiliki kesepadanan suatu perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih secara sah berlaku bagi undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Menurut Subekti yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini timbul suatu hubungan perikatan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Perjanjian adalah Persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujan itu."[25]

Kamus Hukum memberikan pengertian bahwa perjanjian adalah persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, tertulis maupun lisan, masing-masing sepakat untuk mentaati isi persetujuan yang telah dibuat bersama. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata Perjanjian merupakan Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.[26]

Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas itikad baik ada dua jenis yaitu subjektif dan objektif. Asas itikad baik subjektif merupakan suatu

[24]Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata,* (Jakarta*:* Rajawali Pers, 2014), Hlm. 179.
[25]Departemen Pendidikan Nasional*, Kamus Besar Ikthasar Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Hlm,. 458.
[26]Sudarsono, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), Hlm. 363.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

sikap batin misalnya kejujuran, sedangkan asas itikad baik objektif adalah sikap lahiriah ketika perjanjian harus berjalan sesuai aturan yang berlaku, seperti sikap-sikap yang sesuai dengan nilai-nilai kepatutan dan kesusilaan.

2. Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian

1. Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, Syarat sahnya suatu perjanjian sebagai berikut :
    1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri.
    2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
    3) Suatu hal tertentu.
    4) Suatu sebab yang halal.[27]

1) Sepakat Mereka Yang Mengikatkan Diri

Di dalam Pasal 1321 KUH Perdata disebutkan ketentuan tidak sepakat. Hal ini disebut *Argumentum a contratium* yaitu ketentuan tentang sesuatu hal tetapi hal yang diatur adalah sebaliknya. Pasal 1321 KUH Perdata tersebut berbunyi "Tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan, atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan."

Sepakat harus merupakan konsensus murni dan tidak merupakan cacat kehendak. Apabila terjadi cacat kehendak, suatu perjanjian akibat hukumnya menjadi tidak sempurna dan dapat dimintakan pembatalan perjanjiannya. Unsur Kekhilafan dalam Pasal 1322 KUH Perdata yaitu *Error in substanstia* (Karena hakikat bendanya), dan *Error in persona* (Khilaf mengenai dengan siapa yang mengikatkan diri).

[27]Much. Nurachmad, *Buku Pintar Memahami & Membuat Surat Perjanjian*, (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2010), Hlm. 7.

© 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
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

2) Kecakapan Untuk Membuat Suatu Perikatan

Cakap adalah mampu untuk secara mandiri melakukan perbuatan hukum dengan akibat hukum yang lengkap, sebagaimana diatur dalam Pasal 1330 KUH Perdata dan Pasal 330 KUH Perdata bahwa seseorang dianggap dewasa jika sudah berusia 21 tahun atau sudah pernah menikah, orang yang tidak cakap adalah Orang yang belum dewasa (Dewasa menurut UU Jabatan Notaris adalah orang yang telah berusia 18 tahun atau sudah pernah menikah), dan ditaruh dibawah pengampuan (Orang yang dianggap tidak dapat menyadari perbuatannya seperti lemah ingatan dan sakit ingatan.

3) Hal Tertentu

Hal tertentu perjanjian diatur dalam Pasal 1332 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa hanya barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan, yang dimaksud dengan barang adalah sesuatu yang dapat ditentukan jenisnya. Barang yang belum ada, tetapi telah direncanakan pengadaannya boleh menjadi pokok perjanjian. Seseorang tidak dapat menetapkan sesuatu warisan yang belum terbuka.

4) Sebab Yang Halal

Dasar dari sebab yang halal adalah Pasal 1365 KUH Perdata yaitu tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

Sebab yang halal terdiri dari motif yang melatarbelakangi suatu tindakan dan kausa. Kausa terdiri dari kausa efisien (sebab yang menimbulkan akibat) dan kausa finalis (tujuan orang mengadakan perjanjian). Syarat a dan b (sepakat dan

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

cakap) disebut syarat subjektif, karena menyangkut subjek pembuat kontrak, sedangkan syarat c dan d (hal tertentu dan sebab yang halal) disebut syarat objektif karena menyangkut objek kontrak.

Akibat hukum tidak dipenuhinya syarat subjektif adalah pembatalan kontrak, artinya kontrak akan dibatalkan atau tidak terserah kepada pihak yang berkepentingan. Sedangkan akibat hukum tidak dipenuhinya syarat objektif adalah kontrak itu batal demi hukum, artinya kontrak itu sejak semula dianggap tidak pernah ada.

3. Perbuatan Melanggar Hukum

Perbuatan tentang itikad baik dirumuskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang berbunyi : "*Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik*". Menurut Hoffmann, pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik adalah melalui interpretasi yang sebenarnya hendak menetapkan apa yang dianggap sebagai kehendak para pihak dalam perjanjian yang secara tegas tercantum, tetapi tersembunyi di antara dan di belakang kalimat perjanjian yang oleh pengadilan dianggap sebagai maksud para pihak untuk tidak melanggar kepantasan dan kepatutan. Pasal 1339 KUH Perdata memberikan penjelasan "Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang".

Istilah Perbuatan melanggar hukum menurut KUH Perdata tidak dimasukkan kedalam Hukum Perjanjian (*verbintenissenrecht*). Menurut Vollenhoven, Perbuatan melanggar hukum dikatakan sebagai "perbuatan yang tidak diperbolehkan". Dalam hal ini, Wirjono Prodjodikoro berpendapat bahwa

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

perbuatan melanggar hukum meliputi segala lapangan hidup orang-orang dalam suatu masyarakat. Perbuatan melanggar hukum mengandung pengertian lebih sempit, yaitu tidak hanya perbuatan yang langsung melanggar hukum, tetapi juga perbuatan yang secara langsung melanggar peraturan lain di luar hukum, berupa peraturan dilapangan kesusilaan, keagamaan, dan sopan santun.

Adapun syarat bahwa perbuatan dikatakan perbuatan melawan hukum, Berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata, maka syarat dari perbuatan melawan hukum itu, yaitu :

a. Harus ada perbuatan;
b. Yang melawan hukum;
c. Harus ada hubungan sebab dan akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian;
d. Harus ada kesalahan
e. Harus ada kerugian.

Menurut Moegni Djojodirjo, yang dimaksud dengan perbuatan dalam melawan hukum itu melekat sifat aktif dan pasif dari suatu perbuatan. Sifat aktif dapat dilihat apabila dengan sengaja melakukan suatu perbuatan menimbulkan suatu kerugian pada orang lain. Jadi, sengaja melakukan gerakanm sehingga tampak dengan jelas sifat aktifnya dari istilah melawan itu.

Sebaliknya, apabila ia dengan sengaja diam saja atau dengan lain perkataan, apabila ia dengan pasig saja sehingga menimbulkan kerugian pada orang lain, maka ia telah “melawan” tanpa harus menggerakkan badannya.

Perbuatan berlawanan harus dibuktikan oleh penggugat, kecuali terhadap beberapa kejadian saja, Undang-undang mensyaratkan bahwa kesalahan harus dibuktikan oleh tergugat. Dalam keputusan pada umumnya tanggung gugat

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

berdasarkan risiko, sedangkan Pasal 1365 KUH Perdata, tanggung gugat berdasarkan kesalahan.[28]

D. Tinjauan Umum tentang Telekomunikasi

1. Pengertian Telekomunikasi

Telekomunikasi terdiri dari kata Tele yang artinya jarak jauh, dan Komunikasi yang artinya hubungan pertukaran ataupun penyampaian Informasi.[29]

Dalam peraturan perundang-undangan diatur segala hal yang menyangkut dengan hubungan komunikasi, Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi memberikan pengertian Telekomunikasi, yaitu setiap pemancaran, pengiriman dan atau penerimaan dari hasil informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.

2. Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Telekomunikasi

Perlindungan hukum merupakan salah satu instrumen terpenting dari unsur suatu negara hukum negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negarnaya. Menurut CST. Kansil, Perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Oleh karena itu, Dalam mengatur perlindungan hukum terhadap para penyelenggara layanan telekomunikasi, pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menjadi dasar dalam menjalankan dan

[28]I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), Hlm. 108.
[29]Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada,2005), Hlm. 97.

© 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
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengamanatkan mengenai hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara telekomunikasi.

Penyelenggara telekomunikasi memiliki sebuah hak dan kewajiban berdasarkan peraturan sebagai pihak yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan telekomunikasi. Pasal 12 angka 1 dan Pasal 13 Undang-Undang No. 36 Tahun Telekomunikasi memberikan hak selama menjalankan kewenangan dalam menyelenggarakan telekomunikasi, yaitu :

1. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi, antara lain :
    1) Dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan/atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai oleh pemerintah.
    2) Dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan/atau bangunan milik perorangan untuk tujuan telekomunikasi setelah terjadi persetujuan antara para pihak.

Dalam menjalankan kewenangannya, penyelenggara telekomunikasi mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan menurut Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, antara lain :

1) Memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan haknya akibat penyelenggara telekomunikasi, kecuali apabila penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahan dan/atau kelalaiannya;
2) Memberikan kontribusi dalam pelayanan universal dalam bentuk
3) penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan/atau kompensasi lain;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

4) Memberikan perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;
5) Peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi;
6) Pemenuhan standar pelayanan serta penyediaan sarana dan prasarana;
7) Menjamin kebebasan penggunaannya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi.

2. Hak dan Kewajiban Masyarakat, antara lain :

Masyarakat sebagai pemakai, pelanggan, ataupun pengguna memiliki hak-hak yang harus dilindungi dalam penyelenggaraan telekomunikasi, yaitu :[30]

1) Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2) Berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi yang timbul akibat penyelenggaraan telekomunikasi.

Hak-hak yang dimiliki masyarakat terkait mengajukan ganti rugi yang diatur didalam Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi sama seperti yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen namun dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi tidak disebutkan secara tegas pengajuan tuntutan ganti rugi tersebut ditujukan melalui badan peradilan atau di luar pengadilan melalui instansi yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Sebelum menerima haknya, masyarakat harus melaksanakan kewajiban yang dimana masyarakat harus mengikuti dan melaksanakan kewajiban sesuai

[30]Made Sudiarsih, *Aspek Hukum Peran Serta Masyarakat Dalam Kegiatan Telekomunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998), Hlm. 34.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

dengan perjanjian penyelenggara telekomunikasi tersebut. Untuk mendampingi Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, dimana peratura tersebut sebagai salah satu bentuk pelaksanaan dari Undang-Undang Telekomunikasi yang memberikan penjabaran yang lebih lengkap terkait penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Maret 2022, setelah dilakukan Seminar Proposal dan Perbaikan Outline.

Tabel waktu penelitian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan																																	
		Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022				September 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Seminar Proposal																																				
2.	Perbaikan Proposal																																				
3.	Acc Perbaikan																																				
4.	Penelitian																																				
5.	Seminar Hasil																																				
6.	Sidang Meja Hijau																																				

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian akan dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yang beralamat Jl. Sei Galang No.26, Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20153, dan Pengadilan Negeri Medan yang beralamat Jl. Pengadilan Kelurahan No.8, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20236.

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan bentuk Penelitian Yuridis Normatif. Penelitian hukum normatif ditujukan dan berkaitan dengan inventarisasi terhadap prinsip-prinsip hukum, penelitian terhadap penerapan hukum, baik yang berjalan secara operasional oleh institusi maupun dalam hal prosedur penyelesaian hukum dalam praktik, objek kajian penelitian ditujukan terhadap peraturan perundang-undangan dan prinsip hukum yang berlaku.[31]

Dalam penelitian hukum normatif, yang tertulis juga dikaji dari berbagai aspek seperti aspek teori, filosofi, perbandingan, struktur, konsistensi, penjelasan umum serta penjelasan khusus tiap pasal, formalitas, dan kekuatan mengikat suatu undang-undang serta bahasa yang digunakan dengan tujuan untuk menemukan, menjelaskan, menelaah, menganalisis, dan menyajikan dalam bentuk sistematis, fakta, dan undang-undang.[32]

[31]Hulman Panjaitan, *Op.cit*. Hlm.58.

[32]Anwarul Yaqin, *Legal Research and Writing*, (Malaysia: Malayan Law Journal SDN BHD, 2007), Hlm. 10.

© 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

Document Accepted 25/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Serta memperjelas suatu aturan hukum yang berlaku pada bidang hukum tertentu dengan cara melakukan analisis terhadap teks yang bersifat autoritatif yang meliputi sumber data bahan hukum primer, sekunder dan tersier.[33]

1) Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber dari hasil observasi dilapangan secara langsung dan tertuju kepada objek penelitian yang diteliti yaitu kepada BPSK Kota Medan dan Pengadilan Negeri Medan.
2) Data Sekunder yaitu sumber data yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian melalui studi kepustakaan.

Dalam Penelitian ini menggunakan Sumber Bahan Hukum, Sumber bahan hukum dalam penelitian ini antara lain :

A. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer terdiri dari peraturan perundang-undangan,catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan.[34] Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan Bahan Hukum Primer antara lain :

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa;
3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
4) Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

[33]Mike Mc Conville dan Wing Hong Chui, *Research Methods for Law*, (Edinburgh: Edinburgh University Press, 2007), Hlm.1.

[34]Soerjono Suekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Universitas Indonesia-UI Press,1984),Hlm.141.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

5) Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
6) Putusan Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn;
7) Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn.

B. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder terdiri dari bahan hukum yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang ada sehingga dapat dilakukan analisa dan pemahaman yang lebih mendalam sehingga adanya penguatan atas dasar hukum menghasilkan analisa hukum yang baik.[35]

C. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang terdapat dalam penelitian misalnya kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan penelitian adalah Deskriptif Analisis dari studi putusan nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn, memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, menggambarkan fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional, melukiskan keadaan

[35]Soerjono Soekanto dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), Hlm. 23.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

subjek/objek penelitian secara kompleks dalam menganalisis putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.[36]

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sangat strategis untuk menentukan kualitas data dimana kualitas data tersebut juga menentukan kualitas penelitian. Agar data yang akan diperoleh mempunyai kualitas maksimal, maka Teknik Pengumpulan Data yang digunakan, yakni :

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

   Penelitian yang dilakukan dengan sejumlah hasil-hasil penelitian, pendapat para ahli, buku-buku, Undang-Undang, Jurnal-jurnal hukum, dan Artikel Ilmiah yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

   Penelitian yang dilakukan dengan melakukan studi secara langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Kota Medan dan Hakim Pengadilan Negeri Medan dengan cara wawancara.

4. Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode kepustakaan yang dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah, maupun media massa, perundang-undangan dan

[36]Soerjono, H. Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), Hlm. 23.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini lalu dianalisis dengan analisis kualitatif. Penelitian ini menggunakan Analisis Data secara Kualitatif dengan data empiris berupa putusan dan fakta dilapangan berupa wawancara, yang merupakan gambaran-gambaran (deskripsi) dengan kata-kata atas temuan-temuan dan karenanya lebih mengutamakan mutu/kualitas dari data yang berfokus kepada informasi data yang dalam penggunaannya akan membahas secara konseptual atas suatu permasalahan, teori, dan kemudian data akan dianalisis dan ditafsirkan sehingga data tersebut dapat dipahami. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui sumber permasalahan yuridis dalam Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan (Studi Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn), untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pengaturan hukum penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menggunakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar (*Umbrella act*) untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui sebuah putusan arbitrase, dan didasari beberapa pengaturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, antara lain :
    1) Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/20021 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
    2) Perpres No. 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.
    3) Perma No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK.
2. PT. Telkomsel tidak memiliki pertanggungjawaban atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Medan dan terkesan memainkan monopoli untuk dapat menjebak konsumen dengan tidak melaksanakan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Medan agar konsumen mau membayar denda yang dikenakan PT. Telkomsel kepadanya, lalu PT. Telkomsel mengaktifkan nomor Kartu Halo yang diblokir oleh PT. Telkomsel karena

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

dianggap telah adanya tunggakan dalam pembayaran. Begitu juga dengan BPSK yang tidak mampu untuk memaksa pihak yang bersengketa untuk melaksanakan putusan yang dibuat di BPSK Kota Medan.

3. Putusan BPSK Kota Medan terdahulu No.098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn tidak memberikan kepastian hukum dan lemah dalam implementasinya sesuai dengan aturan perundang-undangan, karena PT. Telkomsel tidak melaksanakan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Medan walaupun telah melewati tenggangwaktu selama 14 (empat belas) hari kerja dan dianggap telah menerima putusan BPSK, begitu juga dengan sifat *final dan mengikat* putusan BPSK yang digugurkan karena adanya upaya hukum keberatan hal ini semakin membawa kerugian dan tidak mencerminkan kepastian hukum kepada Albert Panjaitan selaku pihak konsumen sekaligus mencederai penyelesaian sengketa yang cepat dan sederhana, PT. Telkomsel melakukan upaya hukum keberatan kepada Pengadilan Negeri Medan walaupun telah melewati tenggangwaktu yang telah ditetapkan oleh UUPK, melalui pertimbangan hakim Pengadilan Negeri Medan, putusan BPSK Kota Medan terdahulu dikuatkan melalui putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn, lewat putusan Pengadilan Negeri Medan memberikan kepastian hukum kepada konsumen dan PT. Telkomsel diperintahkan untuk mengaktifkan kembali nomor Kartu Halo yang diblokir dan menghapuskan denda yang dikenakan kepada konsumen.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

B. Saran

1. Memperbaiki pasal-pasal di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 54 ayat (3) dan pasal 56 ayat (2) dan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pasal 60 dan pasal 71 sehingga adanya harmonisasi mengenai sifat *final* dan *mengikat* dalam putusan arbitrase.
2. Menegaskan kembali *sifat final dan mengikat* agar pelaku usaha dapat memiliki pertanggungjawaban atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, dikarenakan para pihak telah setuju penyelesaian sengketa diselesaikan melalui arbitrase di BPSK, maka para pihak harus melaksanakan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK.
3. Kepastian hukum putusan badan penyelesaian sengketa konsumen dapat tercermin jika putusan tersebut terlaksana dengan baik oleh kedua belah pihak konsumen dan pelaku usaha tanpa adanya campur tangan dari Pengadilan Negeri.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdurrahman, S. H. (2003). *Metode Penelitian Hukum.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Atsar, A. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen. 21.

Barkatullah, A. (2010). *Hak-Hak Konsumen.* Jakarta: Nusa Media.

Fuady, M. (2014). *Konsep Hukum Perdata.* Jakarta: Rajawali Pers.

Nasional, D. P. (2005). *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga.* Jakarta: Balai Pustaka.

Nasution, A. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar.* Jakarta: Diadit Media.

Nugroho, S. A. (2017). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya.* Jakarta: Kencana.

Nurachmad, M. (2010). *Buku Pintar Memahami & Membuat Surat Perjanjian.* Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.

Sembiring, J. J. (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa Diluar Pengadilan.* Jakarta: Transmedia Pustaka.

Setiawan, I. K. (2016). *Hukum Perikatan.* Jakarta: Sinar Grafika.

Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.* Bandung: PT. Citra Aditya.

Sidharta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.* Jakarta: Grassindo.

Sudarsono. (2007). *Kamus Hukum.* Jakarta: Rineka Cipta.

Wahyudi. (2008). *Manajemen Konflik:Pedoman Praktis Bagi Pemimpin Visioner.* Bandung: Alfabeta.

Yodo, A. M. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Manullang, E. F. (2016). *Legisme, Legalitas, dan Kepastian Hukum.* Jakarta: PT. Fajar Interptama Mandiri.

Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha).* Jakarta: Jala Permata Aksara.

Setiawan, I. K. (2016). *Hukum Perikatan.* Jakarta Timur: Sinar Grafika.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Susanto, H. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan.* Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Perpres No. 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Stranas PK)

Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Putusan Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn

Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn

C. Jurnal

Antouw, B. C. (2015, Januari-Maret). Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Pelaku Usaha dan Konsumen. *Jurnal Lex Privatum, Vol. 3 No. 1*.

Kristiyanto, D. (2018). Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Ilmu Hukum Alethea, Vol. 1 No. 2*.

Putra, I. P. (2016, Juli-Desember). Transplantasi Common Law ke Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum Acara Perdata, Vol 2 No. 2*.

Salamiah. (2014, Juli-Desember). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli. *Jurnal, VI No. 12*.

Suhendriyatno. (2020). Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dihubungkan dengan Putusan Pengadilan Negeri. *Jurnal Swara Justisia, Vol 4. No.2*.

Yaqin, A. (2007). Legal Research and Writing. *Malayan Law Journal SDN BHD*.

Zul, M. d. (2012). Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan. *Jurnal Mercatoria, Vol. 5 No. 2*.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

D. Website

Sovia Hasanah, SH, Arti Asas Ius Curia Novit, https://www.hukumonline.com/klinik/a/arti-asas-iius-curia-novit-i-lt58dca7c78ab7d, Pukul 8:16 WIB.

Pengadilan Negeri Medan, Pelauanan Perdata, http://www.pn-medankota.go.id/v3/index.php?option=com_content&view=category&id=156&Itemid=180, Pukul 10:08 WIB.

Tri Jata Ayu Pramesti, Arti Cacat Hukum, https://www.hukumonline.com/klinik/a/arti-cacat-hukum-lt556fa8a2b1100, Pukul 10:08 WIB.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 280 /FH/01.10/III/2022 9 Maret 2022
Lampiran : ----
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

PENGADILAN NEGERI MEDAN
KELAS 1A KHUSUS
Register Surat Masuk
No. Register 4017
Tanggal 15 MAR 2022

Kepada Yth :
Ketua Pengadilan Negeri Medan
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Randolf Leonardus
N I M : 188400076
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Pengadilan Negeri Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan"*.

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I-A KHUSUS
JalanPengadilan No. 8-10 Medan 20112
Telp/Fax : (061) 4515847, Website : http://pn-medankota.go.id
Email :info@pn-medankota.go.id, Email delegasi : delegasi.pnmdn@gmail.com

Medan, 27 April 2022

SURAT KETERANGAN

Nomor: W2.U1/ 7757 /HK.02/IV/2022

Sehubungan dengan surat Saudara tertanggal 09 Maret 2022, Nomor : 295/FH/01.10/III/2022 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama	: RANDOLF LEONARDUS
N P M	: 188400076
Fakultas	: Hukum
Bidang	: Hukum Keperdataan

Telah melaksanakan Penelitian, Wawancara, dan Pengumpulan data di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus, guna penyusunan Sripsi (Karya Ilmiyah) dengan judul : ***"Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan".***

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

An. KETUA PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I-A KHUSUS
PANITERA
ub. PANITERA MUDA HUKUM

MUHAMMAD SYARIEF NASUTION,SH
NIP. 19821206 200502 1002

Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id *E-Mail:* univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 935 /FH/01.10/III/2022 9 Maret 2022
Lampiran : ----
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

Kepada Yth :
Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Randolf Leonardus
N I M : 188400076
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Arbitrase di Kota Medan"*.

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

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, 17 Maret 2022

Nomor : 009 /Sekr/III/2022/BPSK.Mdn
Lampiran : -
Perihal : **Izin Pengambilan Data / Riset dan Wawancara**

Kepada Yth:
Ketua Program Studi
Fakultas Hukum
Universitas Medan Area
di –
Medan

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 295/FH/01.10/III/2022 tanggal 09 Maret 2022 tentang Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, dari Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Hukum, sbb :

Nama	: Randolf Leonardus
NIM	: 188400076
Fakultas	: Hukum
Bidang	: Hukum Keperdataan

Dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan **Pengambilan Data / Riset dan Wawancara** di Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen Kota Medan dengan judul **"Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Telekomunikasi melalui Abritase di Kota Medan".**

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua BPSK Kota Medan

Perdana S. Pandia, SE

Tembusan :
- Ka. Sekretariat BPSK Kota Medan

Dipindai dengan CamScanner

© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

PERTANYAAN WAWANCARA BPSK

1. Pengambilan salinan putusan BPSK, Terkait dengan putusan no. 098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn. Telkomsel diduga abaikan Putusan BPSK.

   "Pada Kamis, 7 Januari 2021 kemarin, BPSK pun memutuskan untuk memerintahkan agar Telkomsel membuka blokir kedua-duanya nomor Halo milik klien kami serta mengganti sejumlah kerugian yang dialami oleh klien kami akibat dari pemblokiran tersebut. Namun anehnya, hingga hari ini, belum ada tanggapan apapun dari pihak Telkomsel," tambah Ahmad Iqbal Fauzi.

   Putusan BPSK dimaksud sudah berlalu selama 26 hari. "Jelas dalam Pasal 56 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen menyatakan ada peluang mengajukan banding ke Pengadilan Negeri setempat, pihak yang bersengketa diberikan waktu tenggang 14 hari pasca pembacaan putusan BPSK. Hal tersebut berarti putusan No 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap karena pihak yang berperkara tidak menempuh upaya hukum yakni banding. Seharusnya PT Telkomsel melaksanakan hasil putusan itu dan mengaktifkan kembali nomor seluler saya," jelasnya. (Dalil belum menerima Pemberitahuan).
2. Apakah setelah BPSK mengeluarkan putusan, putusan tersebut langsung diberitahukan kepada Para Pihak yang bersengketa?
3. Bagaimana Kekuatan mengikat/hukum sebuah Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen?
4. Apa arti putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat? Dan kapan putusan arbitrase BPSK dapat dikatakan final dan mengikat?
5. Apakah putusan BPSK memiliki kekuatan eksekutorial?
6. Faktor-Faktor apa saja yang menyebabkan konsumen atau pelaku usaha tidak menjalankan Putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK?
7. Kendala apa saja yang dialami oleh BPSK ketika mengeluarkan sebuah putusan arbitrase?
8. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, jika pelaku usaha tidak mau menjalankan putusan BPSK tersebut?
9. Apakah ada data statistic dibeberapa tahun ini mengenai putusan yang dikeluarkan oleh BPSK yang langsung diterima dan dilaksanakan oleh Konsumen dan Pelaku usaha tanpa adanya pengajuan keberatan kepada PN Medan?
10. Bagaimana pendapat BPSK Kota medan terkait dengan UU No.8 Tahun 1999, Apakah ada kelemahan atau tidak memberikan kepastian hukum dibeberapa pasal Undang-Undang tersebut, Apa saja contohnya?

Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

PERTANYAAN WAWANCARA PN

1. Untuk menerima keberatan terhadap putusan BPSK yang dilimpahkan ke PN, Apakah PN menggunakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dengan jangka waktu 14 hari? Atau menggunakan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian sengketa yang berjangka waktu 30 hari?
2. Jika putusan BPSK sudah lewat 14 hari dan para pihak tidak mengajukan keberatan ke PN, namun jika kemudian mereka mengajukan keberatan padahal sudah lewat dari waktu 14 hari, Apakah PN masih menerima keberatan yang dilimpahkan tersebut?
3. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, Undang-undang mana yang lebih tinggi kedudukannya antara Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsume atau Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan penyelesaian sengketa?
4. Pengaturan permohonan eksekusi BPSK yang mengajukan adalah BPSK mengacu kepada Kepmenrindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, sedangkan hukum acara di Pengadilan Negeri HIR/Rbg dimana pihak yang berhak mengajukan eksekusi adalah pihak yang dimenangkan dalam perkara tersebut. Bagaimana Pengadilan Negeri melihat perbedaan peraturan ini?
5. Ketika meminta penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri, apakah putusan BPSK tersebut harus memuat Irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan KeTuhanan Yang Maha Esa" atau tanpa adanya irah tersebut, Putusan juga dapat dimintakan penetapan eksekusinya di Pengadilan Negeri?
6. Bagaimana cara meminta penetapan eksekusi di Pengadilan Negeri?
7. Apa yang menjadi pertimbangan hakim dalam faktor dibatalkannya putusan BPSK?
8. Bagaimana pendapat hakim PN Medan terhadap sifat final dan mengikat terhadap putusan BPSK, apakah dengan adanya pengajuan keberatan menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen itu menggugurkan sifat final dan mengikat yang dimiliki oleh putusan BPSK?
9. Pengambilan salinan putusan BPSK, Terkait dengan putusan no. 098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn. Telkomsel diduga abaikan Putusan BPSK.
   "Pada Kamis, 7 Januari 2021 kemarin, BPSK pun memutuskan untuk memerintahkan agar Telkomsel membuka blokir kedua-duanya nomor Halo milik klien kami serta mengganti sejumlah kerugian yang dialami oleh klien kami akibat dari pemblokiran tersebut. Namun anehnya, hingga hari ini, belum ada tanggapan apapun dari pihak Telkomsel," tambah Ahmad Iqbal Fauzi.
   Putusan BPSK dimaksud sudah berlalu selama 26 hari. "Jelas dalam Pasal 56 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen menyatakan ada peluang mengajukan banding ke Pengadilan Negeri setempat, pihak yang bersengketa diberikan waktu tenggang 14 hari pasca pembacaan putusan BPSK. Hal tersebut berarti putusan No 098/Arbitrase/2020/BPSK.Medan sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap karena pihak yang berperkara tidak menempuh upaya hukum yakni banding. Seharusnya PT Telkomsel melaksanakan hasil putusan itu dan mengaktifkan kembali nomor seluler saya," jelasnya. (Dalil belum menerima Pemberitahuan).

Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia
putusan.mahkamahagung.go.id

P U T U S A N
Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA

Pengadilan Negeri Medan yang memeriksa dan memutus perkara-perkara tentang keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada tingkat keberatan telah menjatuhkan putusan sebagai berikut dalam perkara antara:

PT. TELEKOMUNIKASI SELULER (Telkomsel), sebuah Perseroan Terbatas yang didirikan menurut Hukum Negara Republik Indonesia, beralamat di Komplek Telkom Landmark Tower Manara 1 Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta Selatan, dalam hal ini diwakili oleh Seryanto Hantoro dalam kedudukannya sebagai Direktur Utama Telkomsel, dalam hal ini memberi kuasa kepada Horaslan Sinaga, S.H., dan Rinto Purwana Harahap, S.H., M.H., Para Advokat dan Konsultan Hukum dari Kantor Hukum BGN Law Firm, beralamat kantor di Eco Park Residence Blok B 139 Jalan STM Ujung Kelurahan Suka Maju Kecamatan Medan Johor Kota Medan, berdasarkan Surat Kuasa Khusus tertanggal 21 Januari 2021, dahulu sebagai Tergugat sekarang disebut Pemohon Keberatan;

Melawan

ALBERT PANJAITAN, umur 45 tahun, jenis kelamin Laki-laki, pekerjaan Wiraswasta, beralamat di Jalan Tembakau Deli I No. 4-I, Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat Kota Medan, dalam hal ini memberi kuasa kepada Asmaiyani, S.H., M.H., dan Ahmad Iqbal Fauzi, S.H., M.H., Advokat, Pengacara dan Penasehat Hukum pada Lembaga Bantuan Hukum "PATRIA YUSTISI", berkantor di Jalan Tembakau Deli I No. 4-I Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat Kota Medan, berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 12

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Februari 2021, dahulu sebagai Penggugat sekarang disebut Termohon Keberatan;

Pengadilan Negeri tersebut;

Setelah membaca berkas perkara;

Setelah mendengar kedua belah pihak yang berperkara;

TENTANG DUDUK PERKARA

Menimbang, bahwa Penggugat telah mengajukan gugatan sebagai berikut :

- Bahwa Pelapor adalah Konsumen terlapor yakni jenis kartu Halo Pasca bayar dengan account nomor 902034707, dan nomor kartu 08126588088;
- Bahwa dikarenakan telah memiliki nomor Handphone baru, sehingga kartu Halo nomor : 0812-6588-088 tersebut, diserahkan pelapor kepada anaknya yang bernama Lewiss Tjipto;
- Bahwa sebelum kartu Halo tersebut diserahkan kepada anaknya, palapor telah melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada Customer service/Operator Halo di Medan untuk mengunci pemakaian dengan jumlah maksimal pemakaian Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah);
- Bahwa betapa terkejutnya pelapor pada tanggal 16 Juni kartu halo tersebut tidak bisa dipergunakan karena telah mencapai ambang batas pemakaian, dan selanjutnya pelapor mendapatkan surat tagihan untuk pemakaian bulan Mei Tahun 2020 melebihi jumlah maksimal pemakaian yang dimintakan oleh pelapor pada Operator Halo di Medan yakni sebesar Rp 8.702.828,- (delapan juta tujuh ratus dua ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah);
- Bahwa setelah mendapatkan tagihan yang melebihi jumlah limit maksimal pemakaian, pelapor melakukan konfirmasi kepada Operator Halo di Medan guna menanyakan jumlah tagihan yang melebihi jumlah maksimal pemakaian yang telah dikonfirmasi sebelumnya oleh pelapor, akan tetapi operator Halo tersebut menanyakan bahwasanya batas pemakaian kartu halo milik Pelapor sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah);
- Bahwa sebagaimana pernyataan Customer Service bahwasannya batas pemakaian kartu Halo pasca bayar milik pelapor sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah), tetapi mengapa pada saat pemakaian hanya Rp 8.702.828,- (delapan juta tujuh ratus dua ribu

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

delapan ratus dua puluh delapan rupiah) kartu halo tersebut sudah tidak dapat dipergunakan lagi;

- Bahwa sebelum kejadian seperti ini terjadi, pelapor telah melakukan konfirmasi terlebih dahulu untuk menentukan jumlah maksimal pemakaian yakni sebesar Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) seharusnya terlapor melakukan pemblokiran kartu Halo dimaksud ketika pemakaian sudah mencapai maksimal sebesar Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah);
- Bahwa dari uraian diatas pelapor telah melakukan konfirmasi untuk jumlah maksimal pemakaian seharusnya terlapor melaksanakan apa yang dimintakan pelapor dengan melakukan pemblokiran kartu saat tagihan telan mencapai limit Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) akan tetapi terlapor mengabaikan konfirmasi pelapor;
- Bahwa berapa terkejutnya pelapor pada awal Juni kemarin pelapor mendapatkan surat tagihan pemakaian untuk bulan Mei Tahun 2020 melebihi jumlah maksimal pemakaian yang dimintakan oleh pelapor pada Operator Halo di Medan sebesar Rp 8.702.828,- (delapan juta tujuh ratus dua ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah), namun pada bulan Juli 2020 tagihan tersebut naik lagi menjadi 19.218.828,- (sembilan belas juta dua ratus delapan belas ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah) padahal kartu Halo milik pelapor sudah diblokir/tidak dapat dipergunakan lagi, serta yang lebih mengejutkan lagi bahkan terlapor mempermalukan pelapor dengan cara menagih tunggakan melalui nomor-nomor yang sering dihubungi anak pelapor yakni keluarga pelapor, yang tidak ada hubungan sama sekali dengan tagihan tersebut melalui chat (pesan singkat);

Selanjutnya jenis Tuntutan ganti rugi yang diinginkan konsumen adalah :

1. Kartu digunakan kembali
2. Bersedia membayar denda sesuai penjanjian yang ditanda tangani sebesar Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah);

Bahwa pada sidang yang telah ditetapkan pada tanggal 3 Desember 2020, Pelaku Usaha 2 (dua) kali tidak hadir dan Konsumen tetap hadir dan selanjutnya majelis memanggil lagi pelaku Usaha dimana pada tanggal 17 Desember 2020 Pelaku Usaha hadir dan sidang dilanjutkan dibuka dan terbuka untuk umum;

Selanjutnya Pelaku Usaha menyerahkan surat kuasa dan langsung membawa Jawaban sebagaimana Pasal 26 ayat (2) KepmenPerindag RI Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Wewenang BPSK serta memilih penyelesaian dengan cara Arbitrase yakni Pasal 4 ayat (a) KepmenPeridag RI Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK bahwa pengaduan Konsumen telah lengkap dan benar;

Menimbang, bahwa atas gugatan Penggugat tersebut Tergugat memberikan jawaban sebagai berikut :

A. Terkait Credit Limit Service (CLS) atau Batas pemakaian MSISDN 0812-6588-088

1. Credit limit service (CLS) atau batas pemakaian adalah layanan produk kartu Halo berupa pembatasan nilai total tagihan perbulan dalam bilangan rupiah yang terdiri dari CLS dometic (pemakaian di dalam Negeri) dan CLS roaming (pemakaian diluar Negeri) Nilai CLS ditentukan oleh pelanggan sendiri saat pengaktifan pertama kali produk kartu Halo dan kemudian dapat diubah oleh pelanggan sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang berlaku. Pelanggan Telkomsel juga dapat senantiasa secara mandiri memantau CLS yang berlaku di MSISDN-nya melalui UMB *888# dan aplikasi smartphone My Telkomsel;
2. Terkait dengan MSISDN 0812-6588-088 yang digunakan oleh Konsumen, CLS yang telah ditetapkan adalah sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) untuk CLS Roaming. Berikut ini history penetapan CLS di MSISDN 0812-6588-088 yang tercatat di sistim telkomsel : (lebih jelas dapat dilihat di Bukti Pelaku Usaha-1;
3. Dalam surat pengaduannya, konsumen mendalilkan bahwa beliau sudah pernah menghubungi customer service Telkomsel untuk meminta CLS MSISDN 0812-6588-088 ditetapkan di nilai Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah), terkait dengan interaksi antara seluruh pelanggan dengan seluruh Custome Touch point Telkomsel, system Telkomsel senantiasa mencatat setiap interaksi yang dilakukan berupa tanggal interaksi, jenis interaksi, lokasi dan jenis Costumer Touch point yang dikunjungi, serta customer service agent yang melayani. Setelah melakukan penelusuran di system costumer touch point Telkomsel, tidak ditemukan adanya catatan konsumen melakukan interaksi untuk meminta perubahan CLS ke nilai Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) sebelum bulan Juni 2020, berikut ini adalah screenshot history interaksi pelanggan di Customer Touch point

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Telkomsel (lebih jelas dapat dilihat di Bukti Pelaku Usaha-2 dan Bukti Pelaku Usaha-3);

4. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa sudah tepat CLS yang berlaku di MSISDN 08126588088 adalah sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) untuk CLS domestic dan sebesar Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) untuk CLS roaming Internasional. Konsumen juga tidak pernah menghubungi customer service Telkomsel untuk meminta perubahan CLS sebelum bulan Juni 2020 sehingga CLS dimaksud tetap berlaku disetiap tagihan pelanggan hingga pemakaian bulan Juni 2020;

B. Terkait Tagihan dan Pemakaian MSISDN 08126588088 pada Periode Bulan Mei 2020 dan Juni 2020

1. Penerbitan Tagihan dan Suspension MSISDN 08126588088

1) Dalam surat pengaduannya, konsumen mendalilkan bahwa pada bulan Juni 2020 beliau menerima tagihan kartu Halo untuk pemakaian bulan Mei 2020 senilai Rp8.702.828,00 (delapan juta tujuh ratus dua ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah) pada bulan Juli 2020, konsumen menerima tagihan untuk pemakaian bulan Juni 2020 senilai Rp19.218.828,00 (sembilan belas juta dua ratus delapan belas ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah) konsumen mempertanyakan mengapa nilai tagihan yang diterima bulan Juli 2020 naik dari tagihan sebelumnya padahal nomor sudah diblokir pada bulan Juni 2020;

2) Bahwa perlu kami luruskan mengeni kronologis penerbitan tagihan dan pemblokiran/Suspension nomor agar tidak terjadi kesalahpahaman MSISDN 0812-6588-088 tercatat sebagai billing cycle 01. Dimana berarti periode pencatatan pemakaian nomornya adalah dari tanggal 1 sampai dengan tanggal akhir pada setiap bulannya. Sesuai dengan ketentuan penggunaan kartu halo telkomsel, tagihan akan diterbitkan paling lambat dihari ke-5 (lima) setelah akhir periode pencatatan pemakaian. Dalam hal MSISDN 0812-6588-088 yang digunakan oleh konsumen, maka tagihan untuk pemakaian tanggal 1 s/d 31 Mei 2020 akan terbit di bulan Juni 2020 (Maximal di tanggal 5 Juni) dan tagihan untuk pemakaian tanggal 1 s/d 30 Juni akan terbit di bulan Juli 2020 (maximal di tanggal 5 Juli);

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

3) Suspension MSISDN 0812-6588-088 baru dilakukan oleh Telkomsel pada tanggal 10 Juni 2020 setelah pemakaian mencapai nilai CLS, bukan di awal bulan Juni sebagaimana dipahami oleh Konsumen. Maka dari itu, masih ada pemakaian pada Periode 1 Juni s/d 10 Juni 2020 yang tercatat dan dapat ditagihkan oleh Terkomsel, dimana sebagaimana telah kami jelaskan pada point B.1). 2. Diatas, tagihannya baru terbit di bulan Juli 2020. Setelah tanggal 10 Juni 2020 sudah tidak ada lagi penambahan nilai tagihan karena nomor tersebut di Suspend, Maka dari itu, pemahaman konsumen bahwa tagihannya bertambah setelah nomornya diblokir adalah pemahaman yang kurang tepat;

2. Pemakaian MSISDN 0812-6588-088 pada Periode 1 Mei 2020 – 20 Juni 2020
   1) Bahwa benar Telkomsel telah menerbitkan tagihan MSISDN 0812-6588-088 pada bulan Juni 2020 sebesar Rp8.702.828,00 (delapan juta tujuh ratus dua ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah) untuk pemakaian Periode 1 s/d Mei 2020;
   2) Berdasarkan catatan pemakaian di sistim Telkomsel, lonjakan nilai tagihan tersebut terjadi dikarenakan adanya pembelian produk pihak ketiga berupa "Unknown Cash" yang digunakan dalam Platfrom mobil video game player Unknown's Battelegrounds atau yang lebih dikenal dengan PUBG, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, PUBG adalah produk pihak ketiga tersebut dapat ditagihkan ke tagihan kartu Halo MSISDN 0812-6588-088 sebagai Metode pembayaran, berikut ini screenshot rincian pemakaian di sistim Telkomsel (Pemakaian yang lebih rinci dapat dilihat di Dokumen Bukti Pelaku Usaha-4);
   3) Bahwa benar pula Telkomsel telah menerbitkan tagihan MSISDN 0812-6588-088 pada bulan Juli 2020 sebesar Rp19.218.828,00 (sembilan belas juta dua ratus delapan belas ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah) nilai tersebut merupakan akumulasi dari tagihan yang terbit di bulan Juni 2020 untuk pemakaian periode 1-31 Mei 2020sebesar Rp8.702.828,- (delapan juta tujuh ratus dua ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah) yang belum dilunasi oleh Konsumen dan pemakaian periode 1-10 Juni 2020 sebesar

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Rp10.516.000,- (sepuluh juta lima ratus enam belas ribu rupiah);

4) Sama dengan di pemakaian bulan sebelumnya, lonjakan pemakaian di periode 1-10 Juni 2020 terjadi dikarenakan adanya pembelian produk pihak ketiga berupa "Unknown Cash" yang digunakan dalam platform mobile video game PUBG. Berikut ini adalah screenshot rincian pemakaian di sistim Telkomsel : (Pemakaian yang lebih rinci dapat dilihat di dokumen bukti Pelaku Usaha-4);'
5) Oleh karena penerbitan tagihan dilakukan berdasarkan catatan yang rinci disistim Telkomsel, maka dari itu tagihan yang diterbitkan merupakan tagiha yang valid dan merupakan piutang yang dapat ditagihkan. Rincian pemakaian ini juga telah disampaikan kepada konsumen sebagai lampiran dari setiap tagihah kartu Halo yang dikirimkan oleh Telkomsel;

C. Terkait Pemblokiran MSISDN 08126588088 pada tanggal 10 Juni 2020 dan Upaya Penagihan kepada Konsumen;

1. Sebagaimana telah kami jelaskan di atas CLS domestic untuk MSISDN 0812-6588-088 adalah sebesar Rp 10.000.000,0 (sepuluh juta rupiah) oleh karenanya konsumen masih dapat menggunakan layanan dan tidak mendapatkan peringatan di Bulan Mei 2020 dikarenakan akumulasi tagihan untuk periode tersebut masih dibawah nilai CLS domestic yang ditentukan;
2. Namun demikian pemakaian di Periode 1-10 Juni 2020 sudah mencapai nilai Rp 10.516.000,- (sepuluh juta lima ratus enam belas ribu rupiah), dimana sudah mencapai nilai CLS domestic sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah), maka dari itu, sesuai dengan CLS domestic yang sudah ditentukan, Telkomsel melakukan suspend terhadap MSISDN 0812-6588-088 dimana nomor tersebut tidak dapat menggunakan layanan yang berbayar lagi, agar nilai tagihannya tidak bertambah;
3. Sebagaimana diakui oleh konsumen pada surat pengaduannya, Telkomsel telah mengirimkan tagihan untuk pemakaian layanan di periode 1-31 Mei 2020 (tagihan diterbitkan pada bulan Juni 2020) dan untuk pemakaian layanan di Periode 1-10 Juni 2020 (tagihan diterbitkan pada Juli 2020). Konsumen juga mengakui telah menerima tagihan tersebut. Namun demikian sangat disayangkan

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

konsumen mengabaikan tagihan tersebut dan tidak melakukan pembayaran sampai dengan jatuh temponya tagihan tersebut;

4. Telkomsel telah melakukan upaya penagihan kepada konsumen diantaranya melalui surat ke alamat konsumen, menghubungi konsumen Via telepon maupun pesan, dan juga mengunjungi kediaman pelanggan untuk membicarakan tagihannya, baik alamat yang tercatat di Register yaitu di Jalan Kelapa Sawit No. 2 D Medan. Maupun kediaman lainnya dijalan Tembakau Deli 1 No. 4-1 karena kediaman yang pertama sedang dalam keadaan renovasi, namun demikian konsumen tidak bisa ditemui maupun tidak membalas komunikasi yang dikirimkan oleh Tim Telkomsel. Berikut ini beberapa upaya penagihan yang sudah dilakukan tim Telkomsel kepada konsumen;
5. Oleh karena pembayaran tagihan tidak juga dilakukan oleh konsumen. Maka sesuai dengan ketentuan pemakaian Produk kartu Halo, MSISDN 0812-6588-088 telah diterminasi/penutupan kartu Halo pada hari ke-90 sejak Billing Cycle terakhir;

D. Aspek Hukum Case Ini

Berdasarkan uraian fakta yang telah kami sampaikan pada bagian A s/d C diatas, perkenankan kami menyimpulkan fakta-fakta tersebut ke dalam konteks peraturan perundang-undangan terkait Perlindungan konsumen yang berlaku dan hukum perjanjian;

1. Dalam surat pengaduannya, konsumen mendalilkan bahwa Telkomsel telah melanggar hak-hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara benar dan jujur sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana dimaksud dalam pasal 1365 KUHPerdata dan pasal 1366 KUHPerdata. Berdasarkan fakta-fakta pada bagian A s/d C di atas, maka telah jelas bahwa dalil-dalil hukum yang disampaikan oleh konsumen tidak benar karena Telkomsel sudah menjalankan layanan sesuai dengan ketentuan dan data-data yang ada serta menjalankan kewajibannya sebagai Pelaku usaha sebagaimana diamanatkan dalam pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 yaitu :
   a. Nilai CLS dapat dipantau secara mandiri oleh konsumen melalui UMB *888# dan aplikasi Smartphone MyTelkomsel;
   b. Sistim Telkomsel senantiasa mencatat interaksi yang dilakukan pelanggan dengan Customer Touch point Telkomsel dan

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

faktanya berdasarkan catatan tersebut tidak ditemukan adanya interaksi konsumen a.n. Bapak Albert Panjaitan/Albert Tjipto dengan MSISDN 0812-6588-088 yang meminta perubahan nilai CLS;

c. Setiap pemakaian layanan pada MSISDN 0812-6588-088 telah dicatat dengan rinci dan disampaikan kepada pelanggan sebagai lampiran tagihannya sebagai bukti bahwa nilai tagihannya sudah benar;
d. Pemblokiran/Suspend MSISDN 0812-6588-088 baru dilakukan setelah nilai pemakaian bulan Juni 2020 mencapai CLS domestic Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) yaitu pada tanggal 10 Juni 2020 ketika pemakaian sudah mencapai Rp 10.516.000,- (sepuluh juta lima ratus enam belas ribu rupiah);

2. Bahwa menurut hemat kami, konsumen a.n. Bapak Albert Panjatan lah yang telah melakukan pelanggaran terhadap kewajibannya sebagai konsumen berupa membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati sebagaimana diatur dalam pasal 5 huruf c UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
   Pasal 5 huruf c UU No. 8 Tahun 1999
   "Kewajiban Konsumen adalah :
   a. ----------
   b. ----------
   c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
   d. ----------
3. Bahwa konsumen a.n. Bapak Albert Panjaitan telah melakukan Wanprestasi karena tidak melakukan pembayaran terhadap tagihan penggunaan layanan produk kartu Halo yang disediakan oleh Telkomsel. Telkomsel juga telah berusaha melakukan penagihan kepada konsumen baik melalui surat, telepon, komunikasi pesan, dan bahkan sampai mengunjungi kediaman konsumen berdasarkan pasal 1243 KUHPerdata, bahkan Telkomsel berhak atas penggantian biaya, kerugian dan bunga atas Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh Konsumen :
   Pasal 1243 KUHPerdata
   " Penggantian biaya, Kerugian, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

dapat diberikan atau melakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan "

Berdasarkan penjelasan diatas, maka telah jelas bahwa Telkomsel tidak melanggar hak-hak Konsumen dan/atau melanggar kewajibannya sebagai Pelaku Usaha sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen a.n Bapak Albert Panjaitan-lah yang telah melanggar kewajibannya sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, maka dari itu kami mohon dengan segala kerendahan hati kepada Ketua BPSK Kota Medan cq. Perkara No : 098/Pen/2020/BPSK-Mdn untuk memberikan putusan:

1. Menolak pengaduan dan tuntutan dari konsumen a.n. Bapak Albert Panjaitan untuk seluruhnya;
2. Menyatakan bahwa konsumen a.n. Bapak Albert Panjaitan telah Wanprestasi terhadap perikatan penggunaan layanan produk kartu Halo Telkomsel dengan MSISDN 0812-6588-088;
3. Menghukum Konsumen a.n. Bapak Albert Panjaitan untuk melakukan pembayaran tagihan penggunaan produk kartu Halo Telkomsel dengan MSISDN 0812-6588-088 periode 1 s/d 31 Juni 2020 dan Periode 1 s/d 10 Juni 2020 dengan nilai total Rp19.218.828,00 (sembilan belas juta dua ratus delapan belas ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah) secara lunas dan seketika;

Menimbang, bahwa atas gugatan tersebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan telah menjatuhkan Putusan tanggal 7 Januari 2021 yang amarnya berbunyi sebagai berikut :

1. Menerima Pengaduan Konsumen
2. Menghukum Pelaku Usaha untuk mengaktifkan kembali Kartu Halo atau MSISDN 0812-6588-088
3. Menghukum Konsumen membayar denda yang telah ditanda tangani di Smartphone Pelaku Usaha Tahun 2017 dengan limit sebesar Rp1.500.000,-
4. Membebankan ongkos Perkara kepada Negara;

Menimbang, bahwa atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut Tergugat telah mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn tanggal 26 Januari 2021;

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Menimbang, bahwa pada persidangan yang telah ditetapkan Pemohon Keberatan dan Termohon Keberatan masing-masing hadir kuasanya;

Menimbang, bahwa dipersidangan Termohon Keberatan semula sebagai Penggugat telah mengajukan jawaban tanggal 25 Februari 2021;

Menimbang, bahwa dipersidangan Pemohon Keberatan telah mengajukan bukti surat P-1 sampai dengan P-14 serta 1 (satu) orang Saksi dan Termohon Keberatan juga telah mengajukan bukti surat T-1 sampai dengan T-7 dan 2 (dua) orang Saksi;

TENTANG PERTIMBANGAN HUKUM

Menimbang, bahwa permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan semula sebagai Tergugat telah diajukan dalam tenggang waktu dan menurut Tata Cara serta memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh Undang-undang, oleh karena itu permohonan keberatan tersebut secara formal dapat diterima;

Menimbang, bahwa setelah membaca dan mempelajari dengan seksama permohonan Pemohon Keberatan dan jawaban Termohon Keberatan serta bukti surat dan Saksi-saksi yang diajukan kedua belah pihak serta salinan resmi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn tanggal 7 Januari 2021, Pengadilan Negeri Medan dapat menyetujui pertimbangan dan putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam perkara tersebut karena pertimbangan tersebut sudah tepat dan benar serta diambil alih sebagai pertimbangan Pengadilan Negeri Medan dalam memeriksa dan memutus perkara ini;

Menimbang, bahwa oleh karena didalam permohonan keberatan Pemohon Keberatan semula sebagai Tergugat dalam permohonannya serta jawaban dari Termohon Keberatan semula sebagai Penggugat serta bukti surat dan Saksi-saksi oleh Pemohon Keberatan dan Termohon Keberatan tidak ada hal yang dapat melemahkan atau membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan oleh karenanya permohonan Pemohon Keberatan dan jawaban Termohon Keberatan tidak dipertimbangkan lagi oleh Pengadilan Negeri Medan;

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut diatas maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn tanggal 7 Januari 2021 berdasarkan hukum untuk dikuatkan;

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia
putusan.mahkamahagung.go.id

Menimbang, bahwa oleh karena putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dikuatkan sehingga Pemohon Keberatan semula sebagai Tergugat berada dipihak yang kalah sehingga harus dihukum untuk membayar biaya perkara dalam kedua tingkat peradilan;

Mengingat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan perundang-undangan lain yang bersangkutan;

MENGADILI

1. Menerima permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan tersebut;
2. Menguatkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Nomor 098/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn tanggal 7 Januari 2021 yang diajukan keberatan;
3. Menghukum Pemohon Keberatan untuk membayar biaya perkara dalam kedua tingkat peradilan, yang dalam tingkat keberatan ditetapkan sejumlah Rp360.000,00 (tiga ratus enam puluh ribu rupiah);

Demikian diputuskan dalam sidang permusyawaratan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Medan, pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, oleh kami, Eliwarti, S.H., M.H., selaku Hakim Ketua, Immanuel, S.H., M.H., dan Hendra Utama Sotardodo, S.H., M.H., masing-masing sebagai Hakim Anggota, yang ditunjuk berdasarkan Surat Penetapan Ketua Pengadilan Negeri Medan Nomor 90/Pdt.Sus.BPSK/2021/PN Mdn tanggal 27 Januari 2021, putusan tersebut pada hari Kamis, tanggal 25 Maret 2021, diucapkan dalam persidangan terbuka untuk umum oleh Hakim Ketua dengan dihadiri oleh para Hakim Anggota tersebut, Oloan Sirait, S.H., sebagai Panitera Pengganti secara elektronik.

Hakim-hakim Anggota,	Hakim Ketua Majelis,
Immanuel, S.H., M.H.	Eliwarti, S.H., M.H.
Hendra Utama Sotardodo, S.H., M.H.	

Panitera Pengganti,

Oloan Sirait, S.H.

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia
putusan.mahkamahagung.go.id

Perincian biaya:

1.	Biaya Pendaftaran	Rp 30.000,00
2.	Biaya Proses	Rp 150.000,00
3.	Surat Kuasa	Rp 10.000,00
4.	Ongkos Panggil	Rp 150.000,00
5.	Materai	Rp 10.000,00
6.	Redaksi	Rp 10.000,00 +
	Jumlah	Rp 360.000,00

(tiga ratus lima puluh ribu rupiah)

Disclaimer
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu kewaktu.
Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© 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
Document Accepted 25/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22