

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk hidup dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari pasti mengkonsumsi sesuatu, baik itu makanan, minuman, pakaian, dan hal-hal lainnya yang berupa barang ataupun jasa. Untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsi tentu membutuhkan orang lain yang melakukan suatu kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, seperti memproduksi, menjual, ataupun menyewakan barang dan/atau jasa tersebut. Sehingga tercipta hubungan antara manusia yang satu dengan manusia lain, dimana pihak yang mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa disebut sebagai Konsumen, Pihak yang melakukan suatu kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi seperti memproduksi, menjual, ataupun menyewakan suatu barang dan/atau jasa disebut sebagai Pelaku Usaha.¹

Dengan adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha ini,² maka dibutuhkan peraturan yang tidak hanya mengatur tapi juga melindungi hak dan kewajiban para pihak, terutama hak-hak dan kepentingan-kepentingan konsumen.³ Hal ini disebabkan karena kedudukan konsumen pada umumnya dipandang masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar⁴ yang menyebabkan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen, sehingga dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha sering terjadi permasalahan

¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Cetakan II, Raja Grafindo Persada, 2013, h. 19-24.

² M.Sofyan Lubis, *Mengenal Hak-hak Konsumen Dan Pasien*, Cetakan I, Pustaka Yustisia, 2009, h.36.

³ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, h. 151, lihat Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Pelindungan Konsumen di Indonesia*, Sinar Harapan, 1995, h. 74-82.

⁴ Susanti Adi Nugoho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan II, Kencana Prenada Media Group, 2011, h. 1.

ataupun sengketa yang merugikan pihak konsumen. Oleh karena itu peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam menangani permasalahan-permasalahan ataupun sengketa yang terjadi secara adil, serta memberikan perlindungan agar pihak konsumen tidak dirugikan oleh pelaku usaha yang cenderung menjadikan konsumen sebagai obyek bisnis melalui kegiatan komersil seperti iklan, promosi, dan penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Peraturan yang mengatur hubungan hukum antara individu dengan individu lain sebenarnya telah diatur didalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, namun seiring berjalannya waktu, perlu adanya peraturan yang mengatur secara khusus dan spesifik mengenai hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan diatas Penulis berpandangan bahwa perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi hak-hak beserta kepentingan konsumen secara intergratif dan komprehensif yang dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Untuk itu terbitlah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), undang-undang ini merupakan upaya pemerintah⁵ dalam pemberdayaan konsumen yang diharapkan dapat melindungi hak-hak dan kepentingan-kepentingan konsumen. Sebaliknya undang-undang ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha⁶, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas dengan memperhatikan hak-hak konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen terbit sebagai wujud dari komitmen pemerintah yang berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Namun harus disadari, pelaksanaannya tidak mudah karena undang-

⁵Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan II, Citra Aditya Bakti, 2010, h.23.

⁶Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, h. 17.

undang ini lahir dimasa perekonomian belum pulih dari krisis, dipihak lain tuntutan kesejahteraan sosial merupakan sesuatu yang tidak bisa ditunda.⁷

Kesejahteraan sosial yang dimaksud adalah memenuhi hak-hak dasar setiap warganegara seperti yang diamanatkan oleh Konstitusi negara kita, yaitu Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 28D ayat 1 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”. Atas dasar itulah pemerintah mempunyai kewajiban konstitusional untuk memberikan perlindungan hukum yang memenuhi rasa keadilan dan kepastian hukum kepada setiap warga negaranya, termasuk konsumen didalamnya.

Dalam menjalankan kewajiban konstitusionalnya untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap orang termasuk konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen yang memenuhi rasa keadilan dan kepastian hukum tersebut harus memiliki tujuan seperti meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan perlindungan konsumen yang menjamin kepastian hukum, keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga timbul sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Semua tujuan tersebut dirumuskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen memiliki karakteristik khusus yang istimewa. Keistimewaan tersebut tercermin dalam karakteristik sengketa. Jika pada umumnya sengketa berasal dari adanya tuntutan hak atau dominasi kekuatan, pada sengketa konsumen lebih didominasi pada kepentingan

⁷ Susanti Adi Nugoho, *Op.Cit.*, h. v.

pelaku usaha yang sering merugikan konsumen. Selain itu, dalam hal penyelesaian sengketa, konsumen seakan-akan tidak memiliki banyak pilihan untuk menentukan keputusan. Atas beberapa pertimbangan, sengketa konsumen juga tidak cocok diselesaikan melalui jalur litigasi.⁸ Pertimbangan-pertimbangan sengketa konsumen tidak cocok diselesaikan melalui jalur litigasi antara lain karena sengketa konsumen yang nominalnya bervariasi mulai dari kerugian kecil hingga kerugian besar, hal ini menyebabkan tidak efektifnya penyelesaian melalui pengadilan jika kerugian yang dialami tidak terlalu besar sedangkan biaya berperkara dipengadilan membutuhkan uang yang tidak sedikit. Namun ketika berbicara mengenai hak, maka hukum tidak memandang besar atau kecil dari hak yang dilanggar. Sehingga dibutuhkan wadah untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang dapat melindungi hak-hak konsumen. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka pemerintah melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 47 jo. Pasal 52 menyediakan jalur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (non-litigasi) yang dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diharapkan mampu dan memadai dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan adil serta menjamin kepastian hukum.

Meskipun secara tertulis perangkat pengaturan penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK telah memadai, dibandingkan dengan perangkat penyelesaian sengketa yang diatur dalam Hukum Acara Perdata pada umumnya, tetapi dalam implementasinya ternyata belum sepenuhnya dapat menjadi alat bagi konsumen pencari keadilan, dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dengan biaya yang murah.⁹ Hal ini disebabkan oleh kurang maksimalnya pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (non-litigasi) sebagai suatu upaya yang dianggap dapat menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan biaya yang murah.

⁸Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Cetakan I, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2014, h. 29.

⁹Susanti Adi Nugoho, *Op.Cit.*, h. vi.

Beberapa hal yang menurut penulis merupakan penyebab dari kurang maksimalnya pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (non-litigasi) antara lain karena lemahnya daya tawar konsumen, sehingga dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan, pihak konsumen sering menjadi pihak yang dikalahkan oleh pelaku usaha karena dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan masih ada celah bagi pelaku usaha yang tidak puas terhadap putusan BPSK untuk membawa sengketanya ke pengadilan seperti yang termaktub dalam Pasal 56 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen. Kemudian, kurangnya ketersediaan lembaga pemerintah yang melindungi dan dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan seperti BPSK disetiap kota agar lebih dekat dengan masyarakat sebagai konsumen sehingga bisa lebih maksimal dalam melindungi masyarakat sebagai konsumen. Karena masyarakat yang ada di NKRI ini hampir seluruhnya masuk kedalam kriteria sebagai konsumen yang hak-haknya harus dilindungi oleh pemerintah.¹⁰ Dan yang terakhir adalah kurang maksimalnya peran BPSK sebagai wakil pemerintah dalam menjalankan fungsi pengawasan untuk melindungi konsumen, dan kurangnya kepastian hukum dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) oleh BPSK karena putusan yang bersifat final dan mengikat ternyata masih bisa dilakukan upaya hukum “keberatan” ke pengadilan negeri, padahal seharusnya BPSK menjadi sarana penyelesaain sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan biaya murah. Namun tidak dapat menyelenggarakan penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, sederhana, dan biaya murah yang disebabkan oleh adanya tumpang tindih dalam pengaturan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (non-litigasi) oleh BPSK antara Pasal 54 ayat 3 dengan Pasal 56 ayat 2 UUPK yang mana pada Pasal 54 ayat 3 menyatakan “Putusan majelis bersifat final dan mengikat”. Sedangkan dalam Pasal 56 ayat 2 UUPK menyatakan “Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.”. Dalam pelaksanaannya ketentuan Pasal

¹⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan III, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, h. 38.

54 ayat 3 dan Pasal 56 ayat 2 UUPK ini menimbulkan dampak yang mengganggu eksistensi BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, antara lain kesan konsumen terhadap keberadaan lembaga BPSK. Karena pelaku usaha yang tidak puas terhadap putusan BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke pengadilan, bahkan sampai ke Mahkamah Agung, sehingga tujuan dari keberadaan BPSK sebagai lembaga *Small Claims Court*¹¹ yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal, dan biaya murah tidak tercapai.¹² Oleh karena itu menurut hemat penulis, BPSK dalam melaksanakan tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan dapat mengalami kendala dalam memberikan kepastian hukum kepada para pencari keadilan yang menyelesaikan perkaranya di BPSK karena adanya istilah pengajuan “keberatan” terhadap putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat. Istilah “keberatan” ini menimbulkan kesulitan untuk menafsirkan apakah pengajuan keberatan tersebut semacam “banding” atau ditafsirkan sebagai “gugatan” karena jika ditafsirkan sebagai banding, maka hal ini sangat kontradiktif dengan sifat putusan BPSK yang final dan mengikat yang seharusnya tidak ada upaya hukum lagi terhadap putusan yang bersifat final dan mengikat tersebut sehingga hal ini dapat mengakibatkan tidak adanya kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa oleh BPSK, sedangkan jika ditafsirkan sebagai gugatan maka hal ini juga bertentangan dengan proses hukum yang sedang dijalani, karena proses hukum melalui BPSK adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan, oleh karena itu jika keberatan diartikan sama dengan gugatan maka proses penyelesaiannya sudah bukan lagi termasuk ke dalam proses diluar pengadilan karena keberatan yang diartikan sebagai gugatan itu akan diajukan ke pengadilan, sedangkan penyelesaian melalui BPSK adalah penyelesaian non-litigasi atau penyelesaian diluar pengadilan yang sesungguhnya sudah sangat jelas dikatakan dalam UUPK bahwa penyelesaian sengketa oleh BPSK adalah

¹¹ Secara umum *Small Claims Court* dipergunakan untuk menyebut sebuah lembaga penyelesaian perkara perdata berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah.

¹²Susanti Adi Nugoho, *Op.Cit.*, h. 248.

penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Selain itu, hal ini tentunya bertentangan dengan tujuan dibentuknya BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan asas cepat, sederhana, tidak formal, dan biaya ringan yang seharusnya penyelesaian sengketa diluar pengadilan oleh BPSK dapat dilaksanakan lebih efisien dibandingkan melalui pengadilan yang harus menempuh beberapa tahap persidangan

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis memilih judul **“Kepastian Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”**.

I.2. Perumusan Masalah

- a. Apakah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan oleh BPSK dapat memberikan kepastian hukum?
- b. Apakah keberatan terhadap putusan BPSK yang diajukan ke Pengadilan Negeri akan menghilangkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan oleh BPSK?

I.3. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan oleh BPSK dan kepastian hukum terhadap putusan BPSK yang diajukan keberatan ke pengadilan negeri.

I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Dengan memerhatikan latar belakang, rumusan masalah, serta ruang lingkup seperti yang telah dikemukakan terdahulu. Maka penelitian ini bertujuan :

- 1) Untuk menganalisis kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan oleh BPSK.

- 2) Untuk mengetahui kepastian hukum dalam putusan BPSK jika diajukan keberatan ke pengadilan negeri oleh salah satu pihak yang tidak setuju terhadap putusan BPSK.

b. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
Penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Ilmu Hukum, praktisi hukum, dan akademisi yang ingin mengetahui dan memperoleh ilmu pengetahuan di bidang Hukum Bisnis, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen.
- 2) Manfaat Praktis
Untuk menghasilkan bahan masukan bagi para penegak hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dan instansi terkait lainnya.

I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

Untuk menganalisa permasalahan permasalahan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Kepastian Hukum sebagai kerangka teori untuk menganalisa dan menjawab permasalahan yang ada pada penelitian ini. Karena setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum yang dapat memberikan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum, termasuk juga konsumen.

Sebelum membahas tentang kepastian hukum, penulis merasa perlu untuk mengulas tentang perlindungan hukum, karena kepastian hukum adalah salah satu dari tujuan perlindungan hukum. Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum dilaksanakan dalam rangka menegakkan peraturan hukum yang sesuai dengan tujuan hukum¹³ yaitu keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Karena yang menjadi tolak

¹³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, h. 23.

ukur dalam keberhasilan memberikan perlindungan hukum itu jika perlindungan hukum yang diberikan telah memenuhi rasa keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴

Berdasarkan pendapat tersebut, penulis mengartikan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi hak-hak setiap orang dari perbuatan orang lain yang merugikan karena pada hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum, mengingat seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan hukum agar tidak terjadi kesewenang-wenangan oleh pihak yang lebih kuat.

Oleh karena itu, teori kepastian hukum ini dikaitkan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen. Karena konsumen sebagai subyek hukum memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum seperti yang diamanatkan oleh UUD RI 1945 Pasal 28D. Maka, perlindungan hukum terhadap konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan peraturan-peraturan yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan hukumnya dengan pelaku usaha yang meliputi pengawasan dan penyelesaian sengketa konsumen baik didalam pengadilan maupun diluar pengadilan yang bertujuan untuk memberikan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum seperti yang tercermin dalam Pasal 1 angka 1 UUPK. Pengertian lebih lanjut tentang perlindungan hukum yang diterapkan untuk melindungi konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan adalah penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan dengan cepat, sederhana, dan biaya yang murah namun tetap memberikan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Sehingga BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen harus memberikan kepastian hukum sebagai salah satu dari tujuan perlindungan hukum.

¹⁴ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Cetakan V, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 53.

Gustav Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum.¹⁵ Kepastian hukum yang merupakan salah satu tujuan perlindungan hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan meletakkan hukum dan peraturan perundang-undangan sebagai dasar dalam melakukan setiap tindakan, baik tindakan pengawasan maupun tindakan dalam menyelesaikan sengketa. Setiap subyek hukum dalam menjalankan hubungan hukumnya pasti membutuhkan kepastian hukum untuk melindungi hak-haknya, terlebih lagi dalam penyelesaian sengketa, para pihak tentunya membutuhkan kepastian hukum agar sengketa tersebut dapat terselesaikan tanpa ada pihak yang menyangkal atau mempermasalahkannya lagi setelah adanya putusan yang berkekuatan hukum tetap ataupun yang putusan yang bersifat final dan mengikat.

Oleh karena itu penulis menggunakan teori kepastian hukum sebagai kerangka teori yang akan digunakan untuk menganalisa obyek penelitian ini.

b. Kerangka Konseptual

Untuk tidak menimbulkan salah penafsiran terhadap judul penelitian ini, serta sebagai pijakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, maka penulis memberikan definisi-definisi atau batasan-batasan terhadap istilah-istilah yang digunakan, yakni sebagai berikut :

- 1) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁶

¹⁵ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, h. 35, dikutip dari Gustav Radbruch, *Einführung in die Rechtswissenschaft*, stuttgart, KF Kohler.

¹⁶ Indonesia, Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

- 2) Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁷
- 3) Kepastian hukum adalah salah satu dari tujuan hukum yang lahir dari perlindungan hukum dengan meletakkan hukum dan peraturan perundang-undangan sebagai dasar dalam melakukan setiap tindakan, baik tindakan pengawasan maupun tindakan dalam menyelesaikan sengketa.¹⁸
- 4) BPSK adalah lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁹
- 5) Keberatan adalah upaya yang diajukan ke pengadilan negeri oleh pelaku usaha dan/atau konsumen yang tidak menerima putusan BPSK.²⁰

I.6. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Tipe penelitian yuridis normatif adalah pendekatan masalah yang mempunyai maksud dan tujuan untuk mengkaji perundang-undangan dan peraturan yang berlaku, serta buku-buku yang berkonsep teoritis. Kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan yang di bahas di dalam skripsi ini, yaitu kepastian hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif analitis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kepastian hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa

¹⁷ *Ibid.*, Pasal 1 angka 1

¹⁸ *Ibid.*, Penjelasan Pasal 2

¹⁹ *Ibid.*, Pasal 1 angka 11

²⁰ Indonesia, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang *Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Konsumen yang selanjutnya akan dihubungkan dengan teori-teori, dan praktik implementasi penyelesaian sengketa pada umumnya dan khususnya mengenai acara yang berkaitan dengan sengketa konsumen.

c. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini didapat dari 3 (tiga) bahan hukum, yaitu: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat mengikat, berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini, seperti Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 01 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, putusan Mahkamah Agung nomor 502 K/Pdt.Sus-BPSK/2014.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer. Karena bersifat menjelaskan yang dapat membantu menganalisis bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal hukum, internet, media masa, makalah, serta bahan-bahan tertulis lainnya.
- 3) Bahan Hukum Tersier merupakan bahan-bahan yang bersifat menunjang bahan hukum sekunder yang berbentuk kamus hukum serta ensiklopedia yang berkaitan dengan bidang hukum.

d. Teknik Analisis Data

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan menelusuri, menghimpun, meneliti, dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan, serta berbagai artikel yang berkaitan dalam mendukung penelitian ini.

2) Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data diperoleh melalui Studi dokumen, yaitu teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi dari buku-buku dan bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penulisan ini. Selain itu pengumpulan data juga dilakukan melalui analisa data yang merupakan kegiatan untuk menentukan isi atau makna hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian. Dan teknik pengumpulan data yang terakhir adalah wawancara, yaitu untuk suatu kegiatan mengumpulkan data primer. Dalam melakukan wawancara ini, terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara dan kemudian didiskusikan dengan anggota/ketua BPSK sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

I.7. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I ini penulisan menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pada bab II ini memuat tinjauan umum mengenai fungsi, wewenang, serta latar belakang dibentuknya BPSK untuk

memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

BAB III MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BPSK

Dalam bab III ini penulis akan menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beserta contoh kasus sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK

BAB IV ANALISIS KEPASTIAN HUKUM DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BPSK

Dalam bab IV ini berisikan tentang analisa penulis terhadap kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan apakah keberatan terhadap putusan BPSK yang diajukan ke pengadilan negeri akan menghilangkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dilaksanakan oleh BPSK atau malah akan memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa yang masih mencari keadilan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab V ini berisi kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian.