

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MELALUI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Strata Satu

Pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Agnes Apriliani

NIM : 1440050102

Program Khusus : Hukum Ekonomi

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

PESERTA UJIAN

Nama : Agnes Apriliani

NIM : 1440050102

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

(Hulman Panjaitan, S.H., M.H.)

(Dr. Gindo. E.L Tobing, S.H.,M.H.)

Mengetahui,

Ketua Program Kekhususan

(Anthon Nainggolan, S.H., M.H.)

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Mencapai Derajat Strata Satu Pada Fakultas
Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Agnes Apriliani

NIM : 1440050102

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Pada tanggal 8 Febuari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Tim Penguji

(Hulman Panjaitan, S.H.,M.H.)

(Sangap Surbakti, S.H., M.H.)

Pembimbing Pendamping

(Dr. Gindo E.L. Tobing, S.H., M.H.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Yesus Kristus, Tuhan dan Juru Selamatku, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN”** dan diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Namun demikian, penulis berharap dapat memberikan sedikit sumbangan pemikiran dalam bidang Ilmu Pengetahuan Hukum, baik sekarang maupun dimasa yang akan datang.

Jakarta, 8 Febuari 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam Skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, namun penulis juga menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat terwujud. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala bantuan, bimbingan dan perhatian kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang menjadi Pelindung penulis sehingga penulis dapat berdiri sejauh ini. Tak terhingga belas kasih-Nya kepada penulis yang selalu ada dalam suka maupun duka. Yang selalu memberikan penulis semangat didalam setiap doa yang penulis panjatkan.
2. Rektor Universitas Kristen Indonesia Bapak Maruarar Siahaan S.H., M.H.
3. Bapak Hulman Panjaitan S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan arahan bagi penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tuhan Yesus Memberkati Bapak dan Keluarga.
4. Ibu Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia Ibu Elly Pandiangan S.H., M.H.
5. Bapak Dr. Gindo E.L. Tobing, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tuhan Yesus Memberkati Bapak dan Keluarga.

6. Bapak Anthon Nainggolan, S.H.,M.H. selaku Ketua Program Kekhususan Ekonomi yang telah menyetujui penulisan Skripsi ini.
7. Bapak Sangap Surbakti, S.H., M.H. selaku Dosen Tamu Penguji yang telah membantu penulis dalam mempresentasikan hasil Skripsi penulis. Tuhan Yesus Memberkati Bapak dan Keluarga.
8. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia terimakasih atas semua nasihat dan bekal ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Keluarga tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan baik materil maupun moril. Orang tua tercinta Bapak (Drs. Togar S. Siregar) dan Mama (Nurmala Pakpahan), juga kedua saudara tercinta saya yaitu Toman Surya dan Kristin Vidianita. Terima kasih untuk semua perhatian, semangat dan doa yang kalian berikan selama ini.
11. Kepada BASIAN yang terdiri dari orang – orang yang paling penulis sayangi yaitu Alvin Andriano Caesar Siahaan, Paulus Maruli Tua Sinaga dan Vierla Pinkania Z. Sitepu selama kurang lebih 4 tahun bersama berjuang sampe diakhir yaitu ujian sidang kita. Terima kasih telah mau bersama – sama berjuang bersama penulis, membagikan tawa, gembira, suka dan duka. Penulis berharap BASIAN akan tetap ada sampai kapan pun itu. Dan ketika sukses nanti penulis berharap kita sukses secara bersama – sama.

12. Kepada seluruh sahabat tercinta saya yaitu di GENG CINTA yang terdiri Tarida Grace S.M , Anastasya Debora Uli , Mauren Claudya, dan Vierla Pinkania Z.S yang selalu menemani segala kegiatan yang saya lakukan di kampus dan selalu menyemangati saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
13. Kepada kakak senior FKIP 2013 yaitu Grace Given yang selalu mengingatkan penulis untuk tetap semangat dalam menjalani kehidupan di kampus dan dalam mengerjakan Skripsi ini walaupun penulis suka menangis karena merasa tidak sanggup lagi. Terima kasih kakak Grace semoga Tuhan selalu memberkati kakak dan keluarga.
14. Kepada seluruh kawan – kawan penulis yang berasal dari kelas C yaitu Reinaldo Hamon, Yohanes John Kerry, Ayub Rombe, Aditya Michael, Nicho Malinosa semoga kalian dapat menyusul disemester depan.
15. Kepada seluruh teman – teman satu angkatan saya yaitu FH UKI 2014 yang telah bersama – sama dengan penulis berjuang mendapatkan gelar Strata Satu (S1) dari mulai kita kunci satu dan botak. Semoga teman – teman sukses dibidangnya masing – masing suatu saat nanti.
16. Kepada seluruh teman – teman saya di UKM Senat Mahasiswa Fakultas Universitas Kristen Indonesia Periode 2017/2018 yang selalu membantu serta memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan telah membantu untuk menggantikan saya selama menjabat sebagai Ketua Umum ketika saya sibuk mengerjakan skripsi ini.
17. Kepada seluruh anggota UKM Suara Mahasiswa Fakultas Universitas Kristen Indonesia yang membimbing penulis selama ini untuk menjadi

seorang yang mampu berorganisasi dan membantu penulis dalam memberikan dukungan moral maupun doa.

18. Kepada seluruh anggota LPM GEMA Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang dimana penulis mendapatkan banyak inspirasi di sekretariat bersama kalian semua, serta dukungan baik moral maupun doa dari kalian semua.

19. Kepada sahabat saya di luar kampus Universitas Kristen Indonesia yang merupakan sahabat saya semenjak SMA yaitu Anisa Nidiah Gemilih, Christin Veronika, Chlara Evania, Dita Delvi dan Fransiska Parampe yang selalu memberikan saya semangat dan selalu memberikan masukan ketika saya menulis skripsi ini.

20. Semua keluarga dan teman – teman yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya atas segala dukungan dan bantuan dalam pembuatan Skripsi ini.

Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan – rekan mahasiswa dan pembaca yang membutuhkannya apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam Skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Jakarta, 8 Febuari 2018

Penulis

ABSTRAK

A. Nama	: Agnes Apriliani
B. NIM	: 1440050102
C. Program Kekhususan	: Hukum Ekonomi
D. Judul Skripsi	: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
E. Kata Kunci	: Perlindungan Hukum, Konsumen, BPSK
F. Halaman	: xii + 110 halaman
G. Daftar Acuan	: 18 Buku + 12 Peraturan Perundang – Undangan + 1 Makalah + 1 Majalah + Kamus
H. Isi Abstraksi	:

Di Indonesia pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat di konsumsi. Dilihat dari pengetahuan serta kemampuan konsumen dalam memilih berbagai jenis barang dan/atau jasa yang telah memenuhi persyaratan keamanan, keselamatan dan kenyamanan itu semua masih kurang diperhatikan. Sehingga menimbulkan permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen, yang dimana selalu saja pelaku usaha memanfaatkan kelemahan dari konsumen untuk mendapatkan keuntungan – keuntungan yang besar melalui berbagai cara. Konsumen yang merasakan dirugikan oleh pelaku usaha masih enggan untuk memperjuangkan dan mempertahankan apa yang menjadi hak – haknya melalui jalur hukum di pengadilan. Ini disebabkan bahwa konsumen malas menggugat ke pengadilan karena mereka melihat bahwa dari biaya perkara relatif tinggi, dan harga pengacara yang cukup mahal.

Masalah yang dihadapi konsumen selama ini antara lain yaitu mereka merasa ragu untuk menggunakan barang dan/atau jasa jika mereka tidak mengetahui informasi dari barang dan/atau jasa tersebut. Konsumen juga melihat bahwa mereka sering merasa lemah jika mengalami permasalahan dengan pelaku usaha jika di lalui dengan jalur hukum. Biaya perkara yang lebih banyak dikeluarkan tidak sebanding dengan ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, maka dari itu perlu adanya penelitian untuk membahas masalah tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah berupa tinjauan pustaka. Dalam menganalisa data dari hasil penelitian ini yang dilakukan adalah mengolah data primer dan data sekunder, selanjutnya dianalisa secara kualitatif dan setelah itu dilakukan pembahasan yang pada akhirnya menjadi suatu kesimpulan.

Setelah dilakukan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa lemah karena putusan BPSK yang kurang kuat, dimana dikatakan bahwa kekuatan putusan BPSK itu final dan mengikat seperti yang tercantum didalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen namun di pasal selanjutnya dikatakan bahwa putusan BPSK bisa dilakukan upaya hukum yaitu berupa keberatan ke Pengadilan Negeri, lalu dilanjutkan dengan upaya hukum kasasi. Dan upaya hukum keberatan yang bisa diajukan ke Pengadilan Negeri hanya putusan BPSK yang melalui jalur arbitrase saja. Mengenai eksekusi dari putusan BPSK pun menjadi masalah, dikatakan bahwa persyaratan eksekusi adalah adanya irah – irah “DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA “ sedangkan didalam putusan BPSK tidak terdapat irah – irah.

I. Dosen Pembimbing

1. Hulman Panjaitan S.H., M.H.
2. Dr. Gindo E.L. Tobing, S.H., M.H.

Penulis

Agnes Apriliani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Definisi Perlindungan Konsumen	15
2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen	16
2.3 Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
2.3.1 Kosumen	17

2.3.2	Pelaku Usaha	20
2.3.3	Pemerintah	24
2.3.4	Instansi/Lembaga Dan Perannya Dalam Perlindungan Konsumen	27
2.3.4.1	Badan Perlindungan Konsumen Nasional.....	27
2.3.4.2	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	31
2.3.4.3	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia	34
2.3.4.4	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	41
2.3.4.4.1	Penyelesaian Sengketa Konsumen	41
2.3.4.4.2	Susunan Keanggotaan BPSK	43
2.3.4.4.3	Tugas Dan Wewenang BPSK.....	44
2.4	Pertanggungjawaban Pelaku Usaha	47
2.4.1	Pertanggungjawaban Publik.....	47
2.4.2	Pertanggungjawaban Privat (Keperdataan)	49
2.5	Hubungan Hukum Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha.....	53
2.5.1	Pola Saluran Distribusi Produk	53
2.5.2	Tahapan – Tahapan Transaksi Antara Produsen Dan Konsumen.....	55
2.6	Perlindungan Konsumen Dalam Peraturan Perundang - Undangan	58

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1	Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	61
3.2	Kekuatan Hukum Putusan BPSK Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Konsumen	87

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	108
4.2 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA