

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM MENEGAKKAN HAK-HAK KONSUMEN
(STUDI PADA BPSK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH).**

(Skripsi)

Oleh

RIDHO PRATAMA



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

ABSTRAK

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENEGAKKAN HAK-HAK KONSUMEN (STUDI PADA BPSK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH).

Oleh:

RIDHO PRATAMA

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dalam proses penyelesaian sengketa memberikan hak sepenuhnya kepada para pihak untuk memilih metode yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketa. BPSK berhak menolak permohonan penyelesaian sengketa apabila sengketa tersebut bukan wewenang BPSK untuk menyelesaikannya. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah tata cara dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, serta faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah.

Penelitian ini adalah penelitian normatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah normatif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan wawancara. Data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dilengkapi dengan data hasil wawancara. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan tata cara dan mekanisme yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan melalui tiga cara yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase yang hampir seluruhnya membutuhkan persetujuan para pihak sebelum dipakai sebagai cara penyelesaian sengketa, namun untuk penyelesaian sengketa menggunakan metode arbitrase konsumen dapat langsung mengajukan permohonan penyelesaian sengketa pada BPSK tanpa persetujuan pelaku usaha terlebih dahulu, pengajuan permohonan penyelesaian sengketa diawali dengan membuat laporan dan menyerahkan data yang dibutuhkan pada kantor BPSK, penentuan kewenangan BPSK dalam perkara yang dimohonkan, persetujuan ketua BPSK, penunjukan majelis dan panitera, pembuatan SK majelis dan panitera, penentuan jadwal dan pelaksanaan sidang. Faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa pada BPSK Kabupaten

Ridho Pratama

Lampung Tengah yaitu terbatasnya APBD untuk kegiatan BPSK Lampung Tengah, Luasnya wilayah Kabupaten Lampung Tengah dan kurangnya Sumber Daya Manusia yang memadai.

Kata Kunci: BPSK, Konsumen, Pelaku Usaha

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM MENEGAKKAN HAK-HAK KONSUMEN
(STUDI PADA BPSK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH).**

Oleh

RIDHO PRATAMA

Skripsi

**Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

Judul Skripsi : **PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENEGAKKAN
HAK-HAK KONSUMEN
(Studi pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah)**

Nama Mahasiswa : **Ridho Pratama**

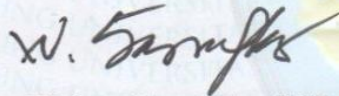
No. Pokok Mahasiswa : 1312011281

Bagian : Hukum Keperdataan


Fakultas : Hukum

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

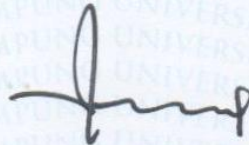


Dr. Wahyu Sasongko, S.H., M.Hum.
NIP 19580527 198403 1 001



Kasmawati, S.H., M.Hum.
NIP 19760705 200912 2 001

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan



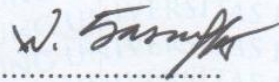
Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.
NIP 19601228 198903 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Dr. Wahyu Sasongko, S.H., M.Hum.**

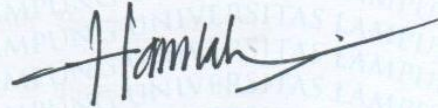


Sekretaris/Anggota : **Kasmawati, S.H., M.Hum.**



Penguji

Bukan Pembimbing : **Dr. Hamzah, S.H., M.H.**

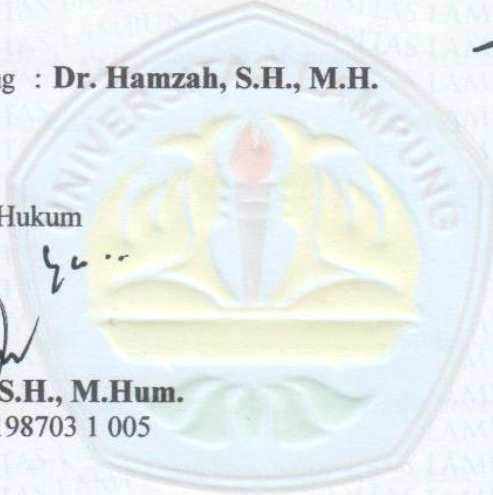


2. Dekan Fakultas Hukum



Armen Yasin, S.H., M.Hum.

NIP 19620622 198703 1 005



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **18 April 2018**

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Ridho Pratama. Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 5 Mei 1995 dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ansyori Bangsaradin dan Ibu Marina.

Penulis mengawali pendidikan di TK Sejahtera I Kedaton Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2001, SD Sejahtera I Kedaton Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2007, Sekolah Menengah Pertama ditempuh di SMP Negeri 21 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2010, dan menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Akhir di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung pada tahun 2013.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN pada tahun 2013 dan penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Notoharjo, Kecamatan Trimurjo, Kabupaten Lampung Tengah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi kemahasiswaan pada Fakultas Hukum Universitas Lampung yaitu sebagai anggota BEM-FH UNILA periode 2013-2014, serta HIMA Perdata anggota bagian minat dan bakat pada tahun 2016.

MOTO

“Allah akan menolong seorang hamba, selama hamba itu senantiasa menolong saudaranya”

(H.R Muslim)

PERSEMBAHAN

Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati kupersembahkan skripsiku ini kepada:

Kedua orang tuaku tercinta Papi Ansyori Bangsaradin dan Mami Marina Yang selama ini selalu mendo'akanku agar senantiasa diberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku, dan juga telah memberikan cinta, kasih sayang, kebahagiaan, doa, serta pengorbanannya selama ini untuk keberhasilanku

SANWACANA

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala keberkahan, nikmat, rahmat dan taufik serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENEGAKKAN HAK HAK KONSUMEN (STUDI PADA BPSK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Armen Yasir S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak Dr Wahyu Sasongko, S.H.,M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang banyak membantu penulis dengan penuh kesabaran, meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, motivasi dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;

4. Ibu Kasmawati, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing II yang banyak membantu penulis dengan penuh kesabaran, membimbing, memberikan motivasi dan masukan yang membangun serta mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Bapak Dr. Hamzah, S.H., M.H., selaku Pembahas I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat membangun terhadap skripsi ini;
6. Ibu Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Pembahas II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat membangun terhadap skripsi ini;
7. Ibu Widya Krulinasari, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik atas bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama menjalankan studi di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
9. Teristimewa untuk kedua orangtuaku Papi dan Mami yang selalu menjadi orangtua terhebat dalam hidupku, yang tiada hentinya memberikan dukungan moril maupun materil juga memberikan kasih sayang, nasihat, semangat, dan doa yang tak pernah putus untuk kebahagiaan dan kesuksesanku. Terima kasih atas segalanya semoga kelak dapat membahagiakan, membanggakan, dan menjadi anak yang berbakti bagi kalian;
10. Untuk adik ku tercinta Puspita Sari terima kasih untuk dukungan moril dan motivasi, kasih sayang yang diberikan selama ini, serta selalu mendoakan dan menyemangatiku;

11. Sahabat tersayang penulis Nanda Mirta Riana terima kasih selalu ada untukku baik saat suka maupun duka, serta terima kasih telah menjadi bagian dari kehidupan sampai sekarang, semoga kita selalu kompak sampai bisa menjadi orang yang sukses;
12. Sahabat-sahabat terbaikku selama menjalani perkuliahan, M Guntur, S.H., Reni Pebrianti, S.H., Rima Ayu Safitri S.H., Riska Putri Mulya, S.H., Rizki Faza Rinanda, S.H., Wahyu Olan Saputra, S.H., Acta Yoga Pratama, M Fachri Rezza, M Faresi, M Luki Samad, Nugraha Aditama Ramadhan, Qomarudin Edi Saputra dan Sandy Naufal terima kasih untuk dukungan moril serta motivasi kepada penulis selama perkuliahan yang selalu ada baik saat senang maupun sedih, terima kasih telah memberi keceriaan dalam hidupku, semoga persahabatan ini tetap terjalin untuk selamanya;
13. Seluruh teman-temanku BEM FH dan Hima Perdata Tahun 2013 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasamanya.
14. Teman-teman KKN dan warga Desa Notoharjo, Kecamatan Trimurjo, Lampung Tengah yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih untuk kebersamaannya selama 40 hari;
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya.
16. Almamater Tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, Januari 2018

Penulis,

Ridho Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
COVER DALAM	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR BAGAN	xv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Kompetensi.....	8
B. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	10
C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	14
D. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa	17
1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi).....	18
a. Peradilan Umum.....	19
b. Peradilan Khusus.....	20
2. Penyelesaian Sengketa Alternatif (Non Litigasi).....	22
a. Mediasi	23
b. Negosiasi.....	23
c. Arbitrase.....	24
E. Tinjauan Umum Konsumen.....	25
F. Tinjauan Umum Pelaku	27
G. Kerangka Pikir.....	30

III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Masalah	32
B. Jenis Penelitian	32
C. Tipe Penelitian.....	32
D. Data Dan Sumber Data	33
E. Metode Pengumpulan Data	34
F. Metode Pengolahan Data	35
G. Analisis Data.....	35
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Kompetensi BPSK.....	46
B. Tata Cara Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	53
C. Faktor Penghambat Dalam Penyelesaian Perkara Sengketa Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah	66
V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan Prosedur Permohonan Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK	
Sumber: Peraturan Prosedur BPSK	51

I. PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Perkembangan zaman yang modern terjadi di segala sektor, baik sektor ekonomi maupun teknologi. Hal ini tidak hanya terjadi di negara maju saja tapi juga terjadi di hampir penjuru dunia termasuk Indonesia mera sakan dampak dari pesatnya perkembangan tersebut. Sektor ekonomi mengalami perkembangan paling pesat, mengingat bahwa Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk yang besar. Tentunya, jumlah penduduk ini menjadi penunjang utama pesatnya kemajuan ekonomi. Semakin banyak penduduknya maka semakin banyak perputaran uang yang terjadi di masyarakat. Ditinjau aspek ini, peran negara semakin besar untuk menjamin mutu dan kualitas barang dan/atau jasa di pasaran. Dalam konteks itulah, perlu adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Namun, hal ini dirasa belum cukup untuk menjamin hak-hak konsumen dikarenakan masih ada konsumen yang merasa dirugikan atau keberatan untuk memperjuangkan haknya sebagai konsumen melalui jalur litigasi. Cara ini membutuhkan lebih banyak biaya dalam penyelesaiannya dibandingkan kerugian yang dialami sebagai konsumen. Hal ini yang mendorong konsumen untuk lebih memilih diam ketika mereka tidak mendapatkan haknya sebagaimana mestinya.

Konsumen memilih opsi demi menjamin hak mereka, yaitu dengan jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau nonlitigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan terdiri atas berbagai macam cara, antara lain yakni negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan. Para pihaklah yang harus menentukan penyelesaian sengketa yang akan ditempuh dan siap menerima konsekuensi atas pilihannya.¹

Penggunaan metode nonlitigasi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menjadi pilihan yang tepat. Berbeda dengan metode litigasi, membutuhkan lebih besar biaya, waktu yang relatif lebih lama, serta tahapan yang rumit hingga sampai pada putusan akhir yang bersifat menang atau kalah (*win-lose*). Hasilnya, menimbulkan masalah baru karena dianggap belum mengakomodasi merangkul kepentingan bersama. Beberapa kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, maka sebagian pengusaha lebih memilih penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi.²

BPSK adalah merupakan suatu Badan/Lembaga independent luar pengadilan, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan

¹ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, visimedia: Jakarta, 2011, hlm 5.

² Nazarkhan Yasin, *Klaim Konstruksi & Penyelesaian Sengketa Konstruksi*, Gramedia Pustaka Umum: Jakarta, 2008, hlm 84.

menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar.

Dasar hukum dari pembentukan BPSK sendiri yaitu:

1. Keputusan Presiden, Keppres No. 90 Tahun 2001. LN RI No. 105, tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Kota Makasar.
2. Keputusan Presiden, Keppres No.108 Tahun 2004. LN No.145 Tahun 2004, tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Kabupaten Jeneponto.
3. Keputusan Presiden No.18 Tahun 2005 yang membentuk BPSK di Kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Tangerang.
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Kepmenperindag No.301/MPP/Kep/10/2001, tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Kepmenperindag No.605/MPP/Kep/8/2002, tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Makasar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan.
7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Kepmenperindag No.794/MPP/Kep/12/2002, tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Kepmenperindag No.231/MPP/Kep/3/2003, tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Bandung, Kota Semarang dan Kota Surabaya.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Kepmenperindag No.704/MPP/Kep/3/2003, tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Malang.
10. Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No.24/DJPDN/Kep/VIII/2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemilihan Ketua, Wakil Ketua, Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
11. Keputusan Presiden No 5 Tahun 2012 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Paser, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Tapanuli Utara,

Kabupaten Barru, dan Kabupaten Cirebon, serta Kota Bandar Lampung, dan Kota Tanjung Balai

Pembentukan BPKS sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena konsumen yang secara social dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. BPSK yang dibentuk oleh Pemerintah adalah Badan yang bertugas menagani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen , tetapi bukanlah merupakan bagian dari Institusi kekuasaan kehakiman. Diharapkan dengan adanya BPSK dapat melindungi hak-hak konsumen dan menjadikan produsen lebih berhati hati terhadap barang dan jasa yang diberikan terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam skripsi yang berjudul: **“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah”**.

B Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apa kompetensi BPSK?
2. Bagaimana tata cara dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK?
3. Apa faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah?

C Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah serta pokok bahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara lengkap, rinci, jelas dan sistematis mengenai:

1. Untuk mengetahui kompetensi dari BPSK.
2. Untuk mengetahui tata cara dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah.

D Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan sedikit banyak dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam hal ini ilmu pengetahuan di bidang hukum yang secara khusus mempelajari tentang penyelesaian sengketa alternatif pada BPSK.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum yang mempelajari secara mendalam mengenai BPSK.
- b. Sebagai bahan referensi maupun informasi bagi pihak pihak yang berkepentingan dalam hal ini khususnya bagi mahasiswa Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung untuk penelitian selanjutnya dalam bidang ilmu pengetahuan terkait.

- c. Sebagai salah satu syarat sah yang harus dilalui mahasiswa dalam menempuh ujian sarjana Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Kompetensi

Secara etimologi istilah kompetensi berasal dari kata bahasa Inggris "*competency*" yang artinya kemampuan sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan sesuatu), berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pengertian kompetensi adalah kewenangan dan kemampuan seseorang atau dalam hal ini adalah suatu lembaga peradilan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.

Ada beberapa cara untuk mengetahui kompetensi dari suatu pengadilan untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara :

1. Dapat dilihat dari pokok sengketya.
2. Melakukan pembedaan atas kompetensi absolut dan kompetensi relatif.

Dilihat dari pokok sengketya, apabila yang menjadi pokok sengketya terletak dalam lapangan hukum privat, maka sudah tentu yang berkompetensi adalah hakim biasa (hakim pengadilan umum). Apabila pokok sengketya terletak dalam lapangan hukum publik, maka sudah tentu yang berkompetensi adalah administrasi negara yang berkuasa (hakim PTUN).

Melakukan pembedaan atas kompetensi absolut dan kompetensi relatif berkaitan dengan pemberian wewenang yang bersifat bulat mengenai materinya, yang dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Kompetensi Absolut Dari Peradilan Umum adalah memeriksa, mengadili, dan memutuskan perkara pidana yang dilakukan oleh orang-orang sipil dan perkara perdata, kecuali suatu peraturan perundang-undangan menentukan lain.
- b. Kompetensi Absolut Dari Peradilan Agama adalah memeriksa, mengadili, dan memutuskan perkara-perkara orang yang beragama Islam dalam bidang perkawinan, warisan, wasiat, hibah, waqaf, dan shadaqah.
- c. Kompetensi Absolut Dari Peradilan Militer adalah memeriksa, mengadili, dan memutus perkara-perkara pidana yang dilakukan oleh anggota militer (baik dari angkatan darat, angkatan laut, angkatan udara , dan kepolisian).
- d. Kompetensi absolut dari Peradilan Tata Usaha Negara adalah memeriksa, mengadili, dan memutuskan sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara seseorang atau badan hukum perdata dengan badan atau pejabat tata usaha negara akibat dikeluarkannya suatu keputusan tata usaha negara, termasuk sengketa kepegawaian dan tidak dikeluarkannya suatu keputusan yang dimohonkan seseorang sampai batas waktu yang ditentukan dalam suatu peraturan perundang-undangan, sedangkan hal itu telah merupakan kewajiban badan atau pejabat tata usaha negara yang bersangkutan.

B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK adalah suatu wujud dari komitmen pemerintah dalam melindungi hak-hak konsumen, sehingga para konsumen terutama di Indonesia dapat mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak dari para pelaku usaha yang selanjutnya disebut produsen, adanya keterlibatan pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan Pasal 29 UUPK, didasarkan pada kepentingan yang diamanatkan oleh pembukaan UUD 1945 bahwa kehadiran negara antara lain untuk mensejahterakan rakyat.³

Fungsi dari didirikannya BPSK sendiri adalah untuk menjamin hak-hak konsumen dengan bertindak sebagai lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada tiap-tiap Daerah tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sesuai dengan dasar hukumnya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tugas utamanya menyelesaikan sengketa konsumen di luar lembaga pengadilan umum melalui mediasi atau arbitrase juga memberikan konsultasi terkait perlindungan konsumen kepada pihak-pihak yang membutuhkan.⁴

Hal ini juga dipertegas dalam Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyebutkan:

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grafindo Persada, Jakarta 2007, hal. 180.

⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen diakses pada tanggal 3 januari 2017 pukul 21:13 WIB.

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen”.⁵

Salah satu penyebab didirikannya BPSK karena pelaku usaha mengabaikan hak-hak para konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak, yang dapat merugikan konsumen. Sedangkan, pihak yang paling diuntungkan adalah para pelaku usaha yang terdiri dari beragam status seperti industrial, produsen, pedagang, dan pengusaha, atau pebisnis.⁶

Kelebihan tersendiri yang dimiliki oleh BPSK sebagai Lembaga Peradilan Konsumen adalah tidak membutuhkan waktu yang lama dalam prosedur maupun putusan yang dikeluarkan serta murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dapat terjangkau oleh konsumen.⁷

Berbanding terbalik dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) yang mengharuskan pihak-pihak terkait dalam sengketa mengeluarkan biaya yang jauh lebih besar serta proses dan waktu yang begitu lama hingga mendapatkan keputusan dari pengadilan, hal ini yang mendasari banyaknya konsumen yang merasa dirugikan memilih melakukan penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang dilakukan oleh BPSK. Terlebih keputusan yang dikeluarkan oleh lembaga peradilan konsumen ini bersifat final namun sesuai dengan Pasal 7 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor:

⁵Pasal 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas Dan Wewenang Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

⁶ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA: Bandar Lampung, 2016, hlm 12.

⁷ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti: Bandung, 2003, hal. 17.

350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan bahwa para pihak yang merasa keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri setempat selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak pemberitahuan putusan majelis diterima oleh pihak yang bersengketa.

Setiap proses memutus perkara sengketa antar konsumen dan pelaku usaha tersebut, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berjumlah ganjil dan terdiri dari berbagai unsur yang masing-masing mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Kemudian ketua majelis ditetapkan dari unsur pemerintah, hal ini tentunya dilakukan demi objektivitas dalam putusan yang dikeluarkan kelak, Namun UUPK tidak memberi batasan yang tegas unsur pemerintah dengan kompetensi seperti apa yang dapat menjadi anggota BPSK. Akibatnya terdapat unsur pemerintah yang ditempatkan di BPSK dari bagian yang tidak berhubungan langsung dengan upaya perlindungan konsumen. Misalnya terdapat unsur pemerintah yang berasal dari Dinas Keindahan Kota pada BPSK Kota Makasar. Seharusnya pemerintah tetap mengaitkan keterwakilan unsur pemerintah itu dengan kompetensi dan syarat-syarat keanggotaan BPSK.⁸

⁸ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen*, Piramedia, Jakarta 2004, hal. 20.

Kemudian dalam kegiatan BPSK sendiri yang melindungi hak-hak konsumen, lembaga peradilan konsumen ini memiliki tugas serta wewenang yang telah ditetapkan dalam Pasal 3 yaitu:⁹

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.

⁹ Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas Dan Wewenang Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi diiringi dengan kebutuhan masyarakat yang meningkat tajam membuat pemerintah melakukan berbagai cara demi memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, dengan cara mempercepat dan memperbanyak produksi kebutuhan primer dan sekunder masyarakat, namun semakin banyaknya pelaku usaha yang bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat juga memberikan dampak negatif, banyak pelaku usaha yang hanya memikirkan keuntungan semata dibandingkan memberikan barang dan/atau jasa yang layak kepada konsumen, tentunya ini adalah salah satu tanggung jawab pemerintah dalam hal menjamin hak-hak konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak dari para produsen, untuk itu Indonesia secara resmi mengaturnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang ini sendiri memberikan pengertian mengenai perlindungan konsumen yaitu:¹⁰

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

¹⁰ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

Adapun pengertian dari para ahli hukum yang mengatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen¹¹

Perlindungan konsumen sendiri tidak hanya dilakukan demi menjamin hak-hak para konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak dari para produsen akan tetapi juga secara tidak langsung meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang disediakan para produsen, dan mendorong mereka untuk melakukan inovasi-inovasi terbaru demi memberikan barang dan/atau jasa yang lebih baik kepada para konsumen, dalam ini tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen¹²

Tujuan dari perlindungan konsumen dituangkan pada Pasal 3 yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

¹¹ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media: Jakarta, 2006, hlm 22.

¹² Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA: Bandar Lampung,, 2016, hlm 41.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Upaya untuk menjamin hak-hak konsumen, perlindungan konsumen memiliki 5 (lima) asas yang mendasarinya yaitu:¹³

1. Asas manfaat memberikan pengertian bahwa segala upaya yang ditempuh dalam menjaga hak-hak konsumen dan penyelenggaraan perlindungan terhadap para konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya baik itu kepada konsumen maupun pelaku usaha.
2. Asas keadilan memberikan pengertian bahwa dalam upaya perlindungan konsumen, rakyat harus bisa berpartisipasi semaksimal mungkin, dan memberikan kesempatan yang baik kepada konsumen maupun pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya maupun memperoleh haknya secara adil.
3. Asas keseimbangan memberikan pengertian bahwa dalam arti materil harus tetap memberikan keseimbangan terhadap kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

¹³ Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen memberikan pengertian bahwa harus diberikannya jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum memberikan pengertian bahwa baik para konsumen dan pelaku usaha memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan pelaku usaha juga konsumen, mentaati hukum serta negara menjamin kepastian hukum.

D. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa adalah segala bentuk upaya yang dilakukan para pihak yang bersengketa dalam hal ini dapat terdiri 2 (dua) orang atau lebih untuk mendapatkan pemecahan dari masalah yang dihadapi oleh para pihak yang bersengketa tersebut, upaya ini juga dilakukan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh hak-hak dan/atau kewajiban yang seharusnya mereka peroleh sebelum terjadinya sengketa dalam hal ini diperoleh apabila para pihak menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan kesepakatan yang dibuat bersama sebelumnya sehingga tidak terjadi sengketa, dalam hal ini konflik baru akan berubah menjadi sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan rasa tidak puas atau keprihatinannya, baik secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian atau kepada pihak lain.¹⁴

Keterbatasan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang tidak lepas dari kekurangan, keburukan, kekhilafan, dan sebagainya membuat manusia terkadang

¹⁴ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti: Bandung, 2003, hlm 1.

melakukan kelalaian atau kesalahan yang baik disengaja atau tidak sengaja dilakukan terhadap perjanjian yang telah disepakati sebelumnya yang akhirnya menyebabkan kerugian bagi pihak lain, hal ini yang kemudian coba diselesaikan sehingga para pihak terkait dapat mendapatkan keadilan, dalam hal penyelesaian sengketa ini pun para pihak diberikan kebebasan untuk menentukan cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan, tentunya dengan ketentuan bahwa cara tersebut telah disetujui oleh para pihak yang bersengketa dan tidak melanggar ketentuan undang-undang, maka dari itu penyelesaian sengketa sendiri memiliki beberapa bentuk yaitu:

1. Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (Litigasi)

Litigasi atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah salah satu opsi yang dapat dipilih oleh parah pihak yang bersengketa dalam mencari keadilan atau juga mendapatkan hak dan kewajiban yang semestinya mereka dapatkan, badan peradilan merupakan salah satu bentuk dari perlindungan yang dilakukan negara terhadap masyarakatnya apabila terdapat kerugian atau pelanggaran hukum yang terjadi. Untuk itu negara menyerahkan kekuasaan kehakiman yang berbentuk badan peradilan dengan para pelaksananya, yaitu hakim.¹⁵

Berbeda dengan penyelesaian sengketa alternatif (Non Litigasi) penyelesaian sengketa ini lebih memakan waktu yang banyak dikarenakan dalam prosesnya para pihak yang bersengketa masing-masing akan diberikan kesempatan untuk melakukan pembuktian baik itu pembuktian telah terjadinya suatu pelanggaran hukum atau pembuktian sebaliknya, dalam peradilan ini para pihak akan

¹⁵ <https://odebhora.wordpress.com/2011/05/17/penyelesaian-sengketa/> diakses pada tanggal 28 Januari 2017 pukul 19.01. WIB.

berhadapan satu sama lain, saling beradu bukti, saksi, dan argumen demi mendapatkan atau mempertahankan hak dan kewajiban mereka masing-masing, karena pada dasarnya penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.¹⁶

Kekurangan yang terdapat pada penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah selain memakan waktu yang relatif lama, para pihak juga diharuskan mengeluarkan uang yang banyak selama proses peradilan berlangsung, serta kurang terjaminnya kerahasiaan para pihak bila mereka memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui litigasi.

Jenis-jenis peradilan dalam penyelesaian sengketa memiliki beberapa pembagian yaitu:

a. Peradilan Umum

Yaitu peradilan yang pada umumnya menangani masalah terkait perkara perdata ataupun pidana, yang kemudian dibagi kembali menjadi beberapa bagian sesuai dengan tingkatannya masing-masing yaitu:

1) Pengadilan Negeri

Pengadilan negeri merupakan pengadilan tingkat pertama yang berkedudukan di kodya atau ibukota kabupaten dan daerah hukumnya meliputi wilayah kodya dan kabupaten yang dibentuk dengan keputusan presiden. Pengadilan

¹⁶ Nurnaningsih Amriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2012, hlm 35.

negeri bertugas memeriksa, memutuskan, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata di tingkat pertama.¹⁷

2) Pengadilan Tinggi

Pengadilan tinggi adalah pengadilan tingkat banding yang berkedudukan di ibukota provinsi dan daerah hukumnya meliputi wilayah provinsi yang dibentuk dengan undang-undang. Tugas dan wewenang pengadilan tinggi adalah mengadili perkara pidana dan perdata terhadap putusan yang dijatuhkan peradilan tingkat pertama.¹⁸

3) Mahkamah Agung (MA)

MA merupakan pengadilan negara tertinggi dari semua lingkungan peradilan yang berkedudukan di ibukota negara RI dan dalam melaksanakan tugasnya terlepas dari pengaruh pemerintah dan pengaruh-pengaruh lain. MA bertugas dan berwenang memeriksa dan memutus, permohonan kasasi, sengketa tentang kewenangan mengadili, dan permohonan peninjauan kembali putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.

b. Peradilan Khusus

1) Pengadilan Agama

Pengadilan ini sebenarnya adalah pengadilan islam yang tugas dan wewenangnya adalah memeriksa dan memutus sengketa antara orang-orang yang beragama islam mengenai bidang hukum perdata tertentu yang diputus

¹⁷ Ahmad fauzan, *Perundang-Undangan Lengkap Tentang Peradilan Umum, Peradilan Khusus dan Mahkamah Konstitusi*, Kencana: Jakarta, 2005, hlm 53.

¹⁸ M. Yahya Harahap, *Kekuasaan Pengadilan Tinggi Dan Proses Pemeriksaan Perkara Perdata Dalam Tingkat Banding*, Sinar Grafika: Jakarta, 2006, hlm 33.

berdasarkan syariat islam, seperti perkara yang berkaitan dengan nikah, rujuk, talak (perceraian), nafkah, waris, dan lain-lainya

2) Pengadilan Tata Usaha Negara

Pengadilan Tata Usaha Negara adalah pengadilan yang berwenang untuk memeriksa dan memutus sengketa Tata Usaha Negara dalam tingkat pertama, sengketa tata usaha negara adalah sengketa yang timbul pada bidang tata usaha negara sebagai akibat dikeluarkannya keputusan tata usaha negara.

3) Pengadilan Hak Asasi Manusia

Pengadilan ini bertugas untuk mengadili semua perkara pelanggaran HAM berat seperti kejahatan genosida dan kejahatan terhadap kemanusiaan.

4) Pengadilan Tindak Pidana Korupsi

Pengadilan ini memiliki hakim *ad hoc* yang berjumlah 9 (sembilan) orang hakim yang bertugas menangani perkara terkait tindak pidana korupsi yang penuntutannya dilakukan oleh penuntut umum.¹⁹

5) Pengadilan Militer

Pengadilan Militer berfungsi menangani perkara yang dilakukan oleh anggota-anggota Tentara Republik Indonesia (TNI) yang meliputi Angkatan Darat, Angkatan Laut, dan Angkatan Udara.

¹⁹ Ermansjah Djaja, *Meredesain Pengadilan Tindak Pidana Korupsi*, Sinar Grafika: Jakarta, 2010, hlm 492.

6) Pengadilan Anak

Pengadilan Anak adalah pengadilan yang bertugas dan berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara anak. Batas umur anak yang dapat diajukan ke Pengadilan Anak adalah sekurang-kurangnya 8 (delapan) tahun tetapi belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah kawin. Hakim yang mengadili perkara anak, adalah Hakim yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung atas usul Ketua Pengadilan Negeri yang bersangkutan melalui Ketua Pengadilan Tinggi. Hakim yang memeriksa dan mengadili perkara anak adalah Hakim Tunggal, namun dalam hal tertentu Ketua Pengadilan Negeri dapat menunjuk Hakim Majelis apabila ancaman pidana atas tindak pidana yang dilakukan anak yang bersangkutan lebih dari 5 (lima) tahun dan sulit pembuktiannya.

2. Penyelesaian Sengketa Alternatif (Non Litigasi)

Upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak, para pihak yang bersengketa dapat memilih sendiri bagaimana cara penyelesaian sengketa akan dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang telah para pihak sepakati, bahwa selain melalui pengadilan (litigasi), para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi), yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.²⁰

Penyelesaian Sengketa Alternatif dapat menjadi pilihan yang sangat baik bagi para pihak yang memiliki sengketa namun tidak mau atau tidak bisa

²⁰ Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan*, Sinar Grafika: Jakarta, 2012, hlm 8.

mengeluarkan biaya terlalu besar untuk menyelesaikan sengketa mereka, selain itu juga menjadi pilihan yang sangat cocok apabila para pihak menginginkan kerahasiaan yang terjamin selama proses penyelesaian sengketa melalui non litigasi, tentunya penyelesaian sengketa ini juga tidak memakan waktu yang lama bahkan relatif singkat. Terlebih hasil putusan dalam penyelesaian sengketa ini memiliki *win-win solution*.²¹

Penyelesaian sengketa alternatif sendiri dibagi beberapa yaitu:

a. Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar peradilan yang kurang lebih hampir sama dengan negosiasi. Bedanya adalah terdapat pihak ketiga yang netral dan berfungsi sebagai penengah atau memfasilitasi mediasi tersebut yang biasa disebut mediator. Pihak ketiga tersebut hanya boleh memberikan saran-saran yang bersifat sugestif, karena pada dasarnya yang memutuskan untuk mengakhiri sengketa adalah para pihak. Pihak ketiga tersebut juga harus netral sehingga dapat memberikan saran-saran yang objektif dan tidak terkesan memihak salah satu pihak.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih/para pihak yang mempunyai hal atau bersengketa saling melakukan kompromi atau tawar menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau sengketa untuk mencapai kesepakatan. Dengan cara kompromi tersebut

²¹ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*, Sinar Grafika Offset: Jakarta, 2012, hlm 9.

diharapkan akan tercipta win-win solution dan akan mengakhiri sengketa tersebut secara baik. Pihak yang melakukan negosiasi disebut negosiator, sebagai seorang yang dianggap bisa melakukan negosiasi. Seorang negosiator harus mempunyai keahlian dalam menegosiasi hal yang disengketakan antara kedua pihak.

c. Arbitrase

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang memberikan pengertian mengenai Arbitrase yaitu:²²

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.

Sebagai salah satu cara penyelesaian di luar peradilan, arbitrase dijalankan atas dasar kehendak sendiri dari para pihak yang bersengketa dalam bentuk perjanjian arbitrase, sedangkan pengertian perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase yang dibuat para pihak setelah sengketa, yang kemudian perjanjian arbitrase disebut sebagai perjanjian yang lahir dari perjanjian jika kita menghubungkannya dengan ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata yang telah menentukan bahwa “tiap-tiap perikatan dilahirkan oleh perjanjian”.

²² Lihat Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Apabila para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, maka persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Dalam hal ini para pihak tidak dapat menandatangani perjanjian tertulis tersebut, maka perjanjian tersebut harus dibuat dalam bentuk akta notaris, jika para pihak telah membuat perjanjian arbitrase, maka Pengadilan Negeri tidak memiliki kewenangan untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terkait dalam perjanjian arbitrase dan para pihak yang bersengketa tidak lagi berhak untuk mengajukan penyelesaian sengketa atau beda pendapat yang termuat dalam perjanjiannya ke Pengadilan Negeri. Pengadilan Negeri wajib untuk menolak dan tidak ikut campur tangan dalam suatu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan melalui arbitrase.

E. Tinjauan Umum Konsumen

Arti kata konsumen sendiri berasal dari kata "*consumer*", yang secara harfiah arti dari kata "*consumer*" yaitu setiap "orang yang menggunakan barang", sedangkan dalam Pasal 1 angka (2) memberikan pengertian berikut:²³

"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"

Konsumen sendiri adalah faktor penentu dari pertumbuhan ekonomi baik di Indonesia maupun negara-negara lain di seluruh dunia, karena semakin banyaknya konsumen artinya semakin banyak permintaan atau kebutuhan yang harus dipenuhi maka semakin banyak juga transaksi yang terjadi antara konsumen dan

²³ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

para pelaku usaha yang menyebabkan banyaknya pemasukan negara baik itu dari pendapatan pajak maupun para pelaku usaha dari luar maupun dalam negeri yang memberi investasi karena tertarik dengan potensi pasar yang sangat besar.

Banyak hak-hak konsumen yang hilang disebabkan karena pelaku usaha yang mengabaikan hak konsumen demi keuntungan semata, terlebih permintaan pemenuhan kebutuhan yang sangat tinggi dari konsumen lainnya membuat para pelaku usaha terkesan tidak peduli dengan keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen terkait barang dan/atau jasa yang mereka sediakan, dan mereka lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan konsumen lainnya dari pada menanggapi keluhan konsumen demi mendapatkan pemasukan yang sangat besar, yang sebenarnya keluhan konsumen tersebut bila ditangani dengan sungguh-sungguh dapat meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka sediakan.

Maka dari itu penegakan hak konsumen sangatlah penting, secara umum dikenal adanya empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*).²⁴

Undang-Undang sendiri memberikan penjelasan yang lebih luas mengenai perlindungan konsumen dalam Pasal 4 yaitu:²⁵

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo: Jakarta, 2006, hlm 19.

²⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

F. Tinjauan Umum Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dijelaskan pada Pasal 1 angka (3) yaitu:²⁶

“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

²⁶ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

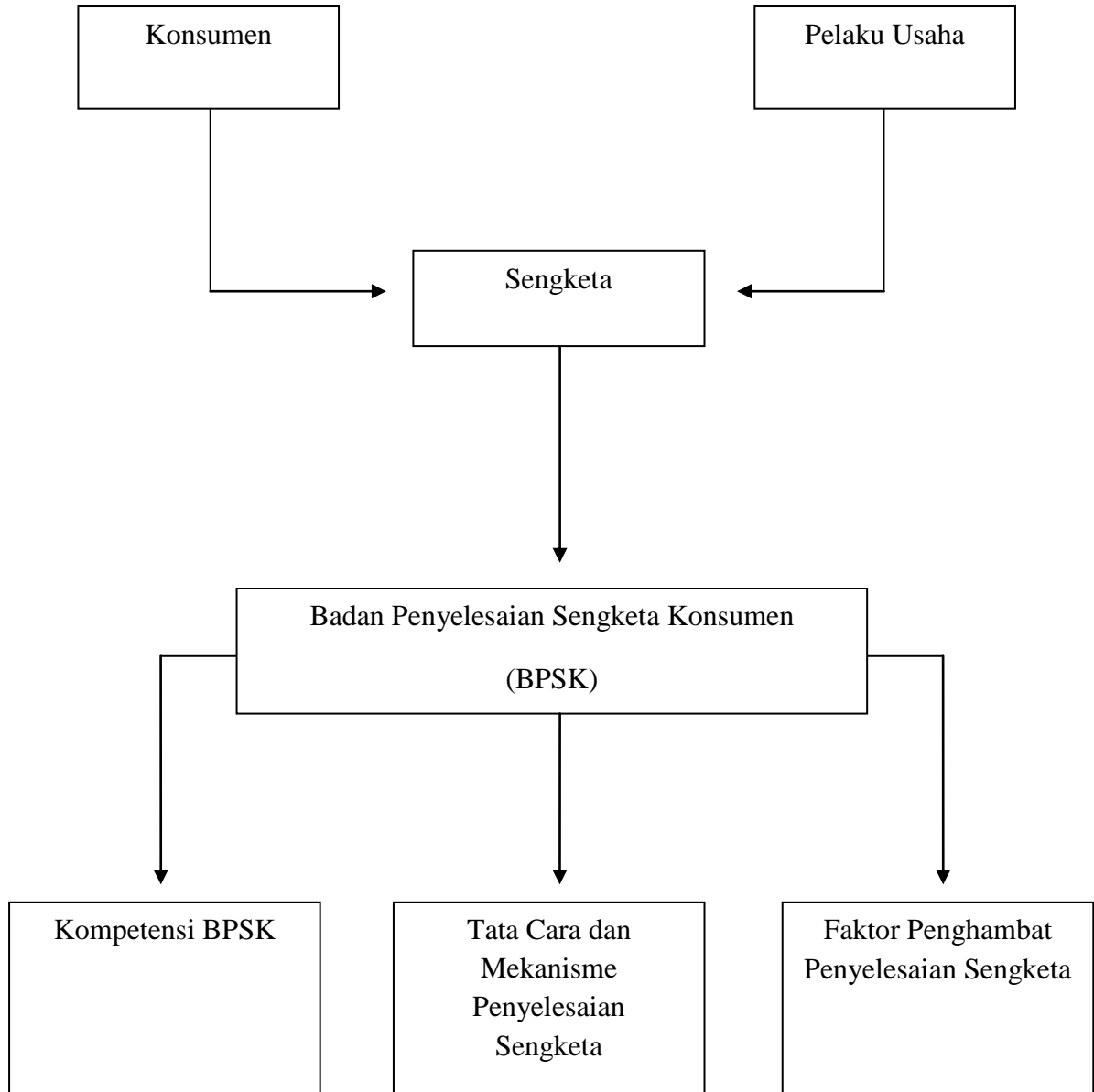
Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku usaha atau yang lebih sering disebut sebagai produsen adalah faktor utama dalam pemenuhan kebutuhan konsumen atau masyarakat dalam suatu negara, kehadiran mereka memberikan dampak yang baik sehingga konsumen dalam upaya pemenuhan kebutuhannya sehari-hari dapat tercapai, namun ini juga menimbulkan persaingan yang sangat ketat antara pelaku usaha dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, untuk itu pelaku usaha melakukan berbagai hal mulai dari meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka sediakan maupun memberikan kenyamanan pasar konsumen dalam berbagai hal, namun banyak juga pelaku usaha yang bersaing secara tidak sehat dengan mengiming-imingi konsumen atau melakukan penipuan terhadap konsumen demi barang dan/atau jasa mereka sediakan terjual habis dan bisa mendapatkan keuntungan yang besar, padahal pada dasarnya pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dan berhubungan dengan konsumen harus melakukan kewajiban-kewajiban yang telah ditentukan undang-undang demi melindungi para konsumen dari hal yang tidak baik atau hal yang tidak diinginkan, kewajiban tersebut secara jelas dituangkan dalam Pasal 7 yaitu:²⁷

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

²⁷ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. 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.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

F. Kerangka pikir

Berdasarkan skema tersebut dapat dijelaskan bahwa:

BPSK dibentuk karena adanya kebutuhan dari konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa dengan cepat dan ditangani oleh orang-orang yang yang memang berkompeten dalam bidangnya melalui alternatif penyelesaian sengketa. Secara umum, BPSK memiliki tugas dan wewenang yang telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setelah pihak konsumen yang merasa dirugikan kepada BPSK artinya pihak konsumen telah setuju untuk menyelesaikan sengketa menggunakan Peraturan Prosedur penyelesaian sengketa BPSK.

Penelitian ini mengkaji dan membahas mengenai gambaran umum, kompetensi, tata cara dan mekanisme penyelesaian sengketa, dan faktor penghambat dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK. Dasar hukum penyelesaian sengketa melalui BPSK berpedoman pada hukum nasional terutama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian pembahasan maka penulis menarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kompetensi dari BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melali jalur luar pengadilan, BPSK tidak diperbolehkan atau berhak menolak permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan pada kantor BPSK apabila tidak memenuhi syarat pengajuan permohonan, perkara bukan sengketa konsumen atau sengketa konsumen yang telah diperjanjikan akan diselesaikan di tempat lain oleh para pihak.
2. Proses dalam penyelesaian sengketa di BPSK tidak memakan waktu yang lama dibandingkan penyelesaian sengketa di jalur pengadilan, BPSK harus menyelesaikan suatu sengketa dalam waktu 21 hari sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa, para pihak yang merasa keberatan dapat mengajukan keberatan pada pengadilan negeri selambat-lambatnya 14 hari sejak putusan diterima, namun apabila pelaku usaha tidak menjalankan dan tidak mengajukan keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan BPSK maka BPSK akan menyerahkan hasil putusan kepada penyidik untuk ditindak lanjuti oleh penyidik sesuai dengan undang-undang.

3. Faktor yang menghambat penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Lampung Tengah yaitu terbatasnya anggaran untuk kegiatan BPSK baik dalam penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelesaian sengketa, maupun untuk kegiatan penyuluhan di masyarakat dan pelaku usaha untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap Undang-Undang konsumen dan luasnya wilayah kerja BPSK Kabupaten Lampung Tengah juga sumber daya manusia (SDM) yang masih terbatas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Undang-Undang yang mengatur tentang kompetensi BPSK harus di perjelas lagi termasuk tentang peran para penyidik yang diminta bantuan oleh pihak BPSK dalam proses penyelesaian sengketa.
2. BPSK Kabupaten Lampung Tengah harus lebih sering melakukan penyuluhan baik kepada pelaku usaha maupun masyarakat untuk memberikan informasi tentang hak dan kewajiban mereka masing-masing, hal ini juga dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang keberadaan dan fungsi dari BPSK dalam penegakan hak-hak konsumen mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui peranan bahkan keberadaan BPSK Indonesia.
3. Pemerintah harus lebih mendukung BPSK dalam menjalankan tugasnya dengan memberikan anggaran untuk operasional BPSK yang cukup dan turut menyediakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memadai, sehingga BPSK Kabupaten Lampung Tengah dapat maksimal dalam menjalankan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Amriani, Nurnaningsih. 2012. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Hendra Winarta, Frans. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*. (Jakarta: Sinar Grafika Offset).
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2007 *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grafindo Persada).
- Nasution, Az. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. (Jakarta: Diadit Media).
- Sasongko, Wahyu. 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bandar Lampung: UNILA).
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Grasindo).
- Shofie, Yusuf. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Shofie, Yusuf dan Awan, Somi. 2004. *Sosok Peradilan Konsumen*, (Jakarta: Piramedia).
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Penelitian Hukum Normatif*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Usman, Rachmadi. 2003. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti).
- Usman, Rachmadi. 2012. *Mediasi di Pengadilan*. (Jakarta: Sinar Grafika).

B. Jurnal

Dahlia. 2014. *Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum.

C. Peraturan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001

D. Website

<https://odebhora.wordpress.com>

<https://id.wikipedia.org/wiki>