

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai negara berkembang, pada dekade terakhir ini Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Pembangunan yang dilakukan demi kemajuan Negara Indonesia merupakan pembangunan yang dilakukan secara menyeluruh serta menyentuh segenap aspek hidup masyarakat dalam arti tidak hanya menitikberatkan pada satu bidang tertentu saja. Penggerak utama dalam pembangunan Negara Indonesia ialah pembangunan pada bidang ekonomi. Pembangunan ekonomi erat kaitannya pada aktivitas bisnis, dimana salah satu aktivitas bisnis ialah pertukaran suatu barang atau jasa.<sup>1</sup>

Segala sesuatu hal yang mana suatu hal tersebut berhubungan dengan pertukaran barang yang mempunyai suatu yang bernilai ekonomi pasti di atur dalam hukum bisnis atau dengan kata lain ada suatu aturan yang mengaturnya. Bukan hanya perihal transaksi atau pertukaran antar barang saja yang diatur, hukum bisnis juga mengatur tentang cara pelaksanaan urusan atau kegiatan dagang, industri atau keuangan yang dihubungkan dengan produksi atau pertukaran barang atau jasa dengan menempatkan uang dari entrepreneur dalam resiko tertentu dengan usaha tertentu dengan motif (dari entrepreneur tersebut) adalah untuk mendapatkan keuntungan tertentu. Dalam suatu kegiatan dagang juga melibatkan konsumen sebagai penerima nilai dari suatu barang. Pada era ekonomi global saat ini masalah

---

<sup>1</sup> Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Presepsi Manusia Modern*, PT.Refika Aditama, Banung, 2004, hlm 24

perlindungan Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas suatu Negara. Kondisi demikian pada suatu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat, selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan karena perilaku-perilaku curang oleh pelaku usaha. Kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang Pada prakteknya, banyak permasalahan timbul, baik dari pihak pelaku usaha, maupun konsumen, walaupun kecenderungannya menempatkan konsumen terhadap posisi yang lebih lemah. Konsumen kerap menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian, tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Demi melindungi hak-hak konsumen dalam segala aspek kegiatan ekonomi maka diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen, yang saat ini diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Disahkannya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dapat menguatkan perlindungan hukum terhadap konsumen. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha menaati peraturan yang telah ditetapkan, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Atas tujuan UUPK tersebut maka dibentuklah beberapa lembaga demi mencapai tujuan tersebut. Salah satunya ialah dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK).

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat 1 UUPK dan Kepmenperindag Nomor *350/MPP/Kep/1212001* yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. BPSK pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Selanjutnya, dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya, yaitu di 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. BPSK diadopsi dari model *Small Claim Tribunal (SCT)* yang telah berjalan efektif di negara-negara maju, namun BPSK

temyata tidak serupa dengan *SCT*. Sebagaimana diketahui *SCT* berasal dari negara-negara yang bertradisi atau menganut sistem hukum *Common Law* atau *Anglo Saxon* memiliki cara ber hukum yang sangat dinamis dimana Yurisprudensi menjadi hal utama dalam penegakan hukum. Sedangkan Indonesia tradisi atau sistem hukumnya adalah *Civil Law* atau Eropa Kontinental yang cara ber hukumnya bersumber dari hukum tertulis (peraturan perundang-undangan).

Sebagai amanat dari UUPK, BPSK dibentuk sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan. Selain itu BPSK juga dibentuk untuk menyelesaikan masalah-masalah konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Pembentukan BPSK didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang enggan untuk beracara dipengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Dengan dibentuknya lembaga BPSK ini diharapkan konsumen dapat dengan mudah memperjuangkan hak-haknya, juga dapat mendorong pelaku usaha agar dapat menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan rasa bertanggung jawab.<sup>2</sup>

Secara struktur BPSK diisi oleh beberapa unsur, yakni unsur pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsur konsumen.<sup>14</sup> BPSK diberikan wewenang oleh UUPK untuk memutus dan menetapkan ada atau tidak kerugian dipihak konsumen, memberitahukan putusan kepada pelaku usaha

---

<sup>2</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi*, kencana, Yogyakarta, 2008, hlm 7

yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha adalah ketua BPSK.

Di dalam UUPK pada pasal 54 ayat (3) dinyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Namun pada pasal yang selanjutnya, yakni pasal 56 ayat (2) dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan ke pengadilan atas putusan yang dijatuhkan oleh BPSK.<sup>3</sup> Isi daripada kedua pasal tersebut menimbulkan keganjalan, terkhusus pada kekuatan hukum putusan BPSK. Dalam hal ini maka BPSK dapat disebut sebagai lembaga kuasi yudisial.

Lembaga kuasi yudisial atau semi pengadilan merupakan lembaga-lembaga yang memiliki sifat mengadili tetapi tidak disebut sebagai pengadilan.<sup>4</sup> Berdasarkan ketentuan undang-undang, lembaga demikian diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum dan bahkan perkara pelanggaran etika

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Graaindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 262

<sup>4</sup> Jimly Asshiddiqie, *Putih Hitam Pengadillan Khusus*, dikses dari <https://books.google.com>, diakses pada tanggal 1 Maret 2017, pukul 13.20 WIB.

tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat “inkracht” pada umumnya.

Di Indonesia dikenal Asas *Nul/un Delictum Nulla Poena Sine Praevia Lege Poenali* atau asas *Legalitas* dimana asas ini mengandung arti tidak ada suatu perbuatan yang dapat dijatuhi pidana kecuali atas kekuatan peraturan pidana dalam Perundang-undangan yang telah ada sebelum perbuatan tersebut dilakukan. <sup>5</sup>Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.

Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang

---

<sup>5</sup> Abdul hakim Barakullah, *Hukum perlindungan konsumen, Kajian teoritis perkembangan pemikiran*, Nusamedia, Bandung, 2008, hlm 57

menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Untuk penyelesaian sengketa konsumen, UUPK sendiri membagi penyelesaian konsumen menjadi dua bagian, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu sebagaimana diatur dalam pasal 49, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Lebih dari 800 jenis kejahatan konsumen yang terjadi dan terus-menerus bertambah seiring dengan munculnya kejahatan konsumen dengan modus operandi baru. Beberapa jenis kejahatan konsumen dapat diidentifikasi, antara lain penggunaan bahan berbahaya pada produk makanan dan minuman, iklan yang menyesatkan, ukuran atau takaran yang tidak benar, label produk yang tidak benar, ketidakamanan fasilitas umum seperti kereta api, bus, dan pesawat, dan lain sebagainya.<sup>6</sup> Keberadaan undang-undang perlindungan konsumen seharusnya dapat mengurangi tindak pidana di bidang perlindungan konsumen. Apalagi dalam Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumentelah dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang untuk selanjutnya disingkat dengan BPSK, yakni suatu badankhusus yang memiliki tugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa

---

<sup>6</sup> Edi Setiadi dan Rena Yulia, *Hukum Pidana Ekonomi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009, hlm 179-180

di luar pengadilan lebih efektif untuk menyelesaikan perkara antara konsumen dan pelaku usaha dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan karena pada umumnya merupakan kasus yang sederhana dan berskala kecil. Oleh karena itu, BPSK merupakan wadah yang tepat bagi para konsumen.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi, menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang dan atau jasa dengan cara-cara yang seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk. Untuk itu cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak pada tindakan yang bersifat negatif, yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang sering terjadi antara lain, menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya. Pada situasi ekonomi global dan perdagangan bebas, upaya mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat ini juga dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya. Konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat rentan untuk dilanggar.<sup>7</sup>

Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan

---

<sup>7</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, 2010, Bandung, hlm 1

akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat, selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan karena perilaku-perilaku curang oleh pelaku usaha.

BPSK dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya BPSK diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan cepat, mudah dan murah/biaya ringan berdasarkan Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa secara suka rela mengajukan gugatan melalui BPSK. BPSK mempunyai tugas dan wewenang yang pada intinya adalah penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi kemudian melakukan pengawasan, melaporkan pada penyidik, menerima pengaduan, meneliti dan memeriksa sampai kepada menjatuhkan putusan terhadap sengketa konsumen. Putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK jika diantara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan karena keputusan itu maka bisa saja langsung dilaksanakan, namun dalam hal ini bukan pihak BPSK yang langsung mengeksekusi tetapi melalui permohonan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini berarti, konsumen yang telah sepakat menyelesaikan sengketa mereka di BPSK yang pada awalnya menginginkan agar perkara mereka cepat diselesaikan bukan hanya itu harapan konsumen terhadap Putusan BPSK juga bisa segera di laksanakan, tetapi jika ada pihak yang merasa keberatan dengan Putusan tersebut maka diberikan jalan untuk mengajukan

keberatan tersebut di Pengadilan, sehingga penyelesaian sengketa akan semakin lama.

Berdasarkan latar belakang diatas dan juga BPSK merupakan salah satu alternative dalam menyelesaikan sengketa konsumen, maka dalam penulisan skripsi ini penulis memberikan suatu pengetahuan kepada setiap pembaca, akan suatu hak yang wajar untuk diangkat menjadi suatu penelitian dengan judul “TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)”.

#### **B. Rumusan Masalah.**

1. Bagaimana tinjauan yuridis penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) ?
2. Apa saja asas-asas yang di gunakan dalam penyelesaian sengketa di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Untuk mengetahui secara luas tentang asas-asas perlindungan konsumen yang di gunakan dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan suatu sengketa konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sementara itu manfaat yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

##### 1. Manfaat Teori

- a. Memberikan beberapa sumbangan pemikiran untuk dapat digunakan oleh almamater menjadi bahan perkuliahan.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan referensi atau literature kalangan civitas akademik khususnya mahasiswa atau mahasiswi yang mana berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

##### 2. Manfaat praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi para pihak dalam bidang penegakan Hukum Perdata khususnya dalam hal proses penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).
- b. Untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

## E. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini mencakup beberapa hal, yaitu :

### 1. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju pada identifikasi (*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem-solution*).<sup>8</sup>

### 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian dalam penulisan ini bersifat deskriptif analitis. Deskriptif Analitis yaitu menggambarkan analitis karena hasil penelitian ini hanya melukiskan atau menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dikaitkan dan dianalisa dengan teori-teori

---

<sup>8</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1982, hlm 10

ilmu hukum dan suatu keadaan atau objek tertentu secara faktual dan akurat<sup>9</sup>.

### 3. Sumber data

Sumber data yang akan di gunakan oleh penulis yaitu data Skunder. Data sekunder ialah data-data yang di dapatkan dari literatur atau peraturan-peraturan yang berhubungan dengan obyek penelitian. Data sekunder di sebut juga sebagai studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literatur dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti dari perpustakaan.<sup>10</sup> Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan sumber utama yang dijadikan pembahasan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, bahan hukum dan ketentuan-ketentuan hukum positif termasuk peraturan perundang-undangan. Adapun bahan hukum primer yaitu meliputi;

1. KUHPerdata
2. Peraturan Perundang-Undangan Undang-Undang 1945 Undang-Undang R.I Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.
3. Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

---

<sup>9</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Raja Garindo Persada, 2006, hal 11

<sup>10</sup> Muhammad Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, Sinar Pagi, Jakarta, 1985, Hal 91

4. Keputusan Presiden Republik Indonesia No.90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Sengketa Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang mempunyai fungsi untuk menambah atau memperkuat dan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi;

1. Kepustakaan yang berkaitan dengan sengketa Konsumen.
2. Berita-berita atau artikel media massa atau media cetak maupun media elektronik.
3. Hasil penelitian, makalah dan karya ilmiah yang berkaitan dengan sistem penyelesaian sengketa konsumen.
4. Jurnal hukum.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari ; kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, kamus populer maupun ensiklopedia, yang digunakan untuk mengetahui pengertian dan istilah atau kata-kata yang sulit dimengerti. Sedangkan data primer yang digunakan untuk studi kasus hanya digunakan sebagai penunjang.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan, yaitu meliputi:

a. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Untuk mengumpulkan data teoritik, yaitu dengan cara pengumpulan data dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dengan cara membaca dan menganalisa terutama yang berkaitan dengan judul yang di ajukan. Dalam penelitian kepustakaan ini data di peroleh dari Perpustakaan Fakultas Hukum Unissula, Perpustakaan Pusat Unissula, Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah, dan Buku-buku referensi yang di dapat.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data yang di lakukan melalui dokumen tertulis dengan cara menganalisis data-data yang di dapatkan dilapangan yang diberikan oleh pihak yang terkait dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.

5. Metode Analisa data

Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data pada penelitian hukum normatif ini dilakukan dengan cara data yang diperoleh di analisis secara Kualitatif, yaitu suatu metode analisis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dan diteliti secara peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

**F. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini yang berjudul Tinjauan Yuridis menyelesaikan sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan, yang menjelaskan gambaran umum mengenai berbagai aspek serta alasan yang menjadi dasar adanya tulisan ini, yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Merupakan bab tentang kepustakaan yang meliputi tinjauan umum mengenai konsep perjanjian dan wanprestasi, kemudian tentang pengertian sengketa, pengaturan dan penegakkan hukum tentang penyelesaian sengketa, keefektifan penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), dan yang terakhir di tutup dengan penyelesaian sengketa dalam prespektif Islam.

## **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang menerangkan dan menjelaskan hasil penelitian penulis mengenai tentang peran mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen yang akan menerangkan bagaimana cara menyelesaikan sengketa konsumen dan keefektifan menyelesaikan sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

## **BAB IV : PENUTUP**

Merupakan bab yang berisi mengenai simpulan dari hasil penelitian serta saran dari hasil pembahasan pada saat penelitian dan yang diakhiri dengan lampiran-lampiran yang berhubungan dengan tinjauan sosiologis tentang peran mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang ditemukan pada saat penulis membuat penelitian tersebut.

### **G. Terminologi**

1. Tinjauan yuridis terdiri dari dua kata, yaitu “tinjauan” dan “yuridis”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian tinjauan yaitu “mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami); pandangan; pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya).”<sup>11</sup>

Menurut Kamus Hukum, kata “yuridis” berarti menurut hukum atau dari segi hukum..<sup>12</sup>

Istilah “yuridis” berasal dari bahasa Inggris “juridical” yang sering disinonimkan dengan arti kata hukum atau normatif. Jadi, tinjauan yuridis berarti kajian atau analisis suatu masalah berdasarkan hukum dan perundang-undangan. Tinjauan yuridis dapat pula berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat

---

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012, hlm 14

<sup>12</sup> M. Marwan dan Jimmy P., Kamus Hukum, Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm 651

(sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya) menurut hukum atau dari segi hukum.

2. Sengketa : Adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan dan juga berarti perkara (dalam pengadilan).  
<sup>13</sup> konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja.<sup>14</sup>
3. Konsumen : Adalah sebagai pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, pemakai jasa.  
<sup>15</sup> 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. <sup>16</sup>
4. BPSK : Merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan di kota di seluruh Indonesia sebagaimana di atur menurut undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga peradilan umum.

---

<sup>13</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2016

<sup>14</sup>Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta. Rajawali Pers, 2011

<sup>15</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2016

<sup>16</sup> Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 2 Tentang Perlindungan Konsumen