

**ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PERSPEKTIF
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

MARIANA ANISA PUTRI, S.H.

10340040

PEMBIMBING:

- 1. ISWANTORO, S.H., M.H.**
- 2. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2014

ABSTRAK

Saat ini banyak sekali dijumpai kasus-kasus pelanggaran konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, mulai dari kualitas produk yang tidak menjamin keamanan konsumen, kualitas produk yang tidak sesuai dengan iklan yang ditawarkan, informasi hadiah yang menyesatkan konsumen, dan masih banyak pelanggaran-pelanggaran lain yang sangat merugikan konsumen. Maka dari itu muncullah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk melindungi konsumen akan hak-haknya. Selain itu dalam amanat UUPK juga dibentuk suatu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mempunyai fungsi “menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan”. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu: Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta, dan Apakah kendala yang dialami oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta dalam praktik pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yang sumbernya langsung dari penelitian dan observasi di BPSK Kota Yogyakarta. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis maksudnya adalah analisis penelitian yang mengungkapkan suatu masalah atau keadaan ataupun peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut terjawab bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta telah sesuai dengan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di BPSK Kota Yogyakarta telah menggunakan jalur mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sesuai dengan ketentuan Pasal 52 huruf a UUPK bahwa tugas dan wewenang BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase. Selain itu prosedur penyelesaian sengketa juga selalu berpegang teguh pada UUPK. Ada beberapa kendala yang dialami BPSK kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen, antara lain: hambatan birokrasi; Keterbatasan fasilitas dan biaya operasional; Konsumen yang datang ke BPSK bukan merupakan konsumen akhir, namun konsumen antara, dan tidak mempunyai itikad baik; Adanya Pelaku usaha yang tidak kooperatif, dalam arti pelaku usaha tersebut tidak mengindahkan panggilan BPSK; dan Kurangnya PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) di BPSK kota Yogyakarta.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mariana Anisa Putri
NIM : 10340040
Prodi/Semester : IlmuHukum/ 7 (Tujuh)
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Judul : **Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.**


Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 7 Januari 2014



Mariana Anisa Putri

NIM. 10340040

 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-07/ RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Mariana Anisa Putri

NIM : 10340040

Judul : **Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.**

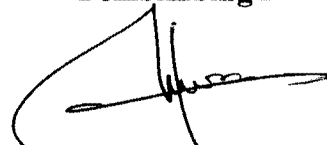
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami, mengharap agar skripsi/ tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas Perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


Wassalamualikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 Januari 2014

Pembimbing I



Iswantoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 00

 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-07/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Mariana Anisa Putri

NIM : 10340040

Judul : **Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.**

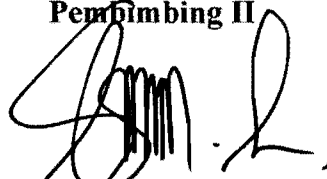
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami, mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas Perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr Wb

Yogyakarta, 7 Januari 2014

Pembimbing II



Faisal Ludman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/086/2014

Skrripsi dengan Judul : **Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MARIANA ANISA PUTRI
NIM : 10340040
Telah di Munaqosyahkan pada : 3 Februari 2014
Nilai Munaqasyah : A

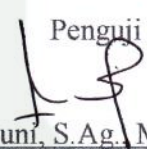
dan dinyatakan telah diterima oleh Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tim Munaqasyah

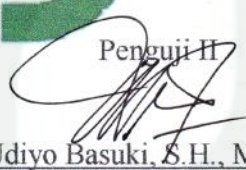
Ketua Sidang,


Iswanoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 001

Penguji I


Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
NIP. 19770107 200604 2 002

Penguji II


Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.
NIP. 19730825 199903 1 004

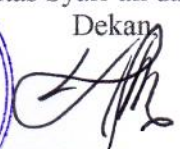
Yogyakarta, 3 Februari 2014

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan




Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

NIP . 19711207 199503 1 002

MOTTO

Do the Best, For the Best, Be the Best and Get the Best 😊

You Can if You Think You Can 😊

Banyak-banyaklah bersabar, walau terkadang bersabar itu menyakitkan, namun semua akan indah pada waktunya, *Inshaallah*,, 😊

Berbuat Baiklah kepada semua orang, dan Inshaallah Tuhan akan membalas semua perbuatan baikmu ,, 😊

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Orang tuaku tercinta, terimakasih untuk semua do'a, sarana, dana dan harapan yang senantiasa tercurah hingga sekarang saya bisa berhasil mendapat gelar Sarjana Hukum.

Untuk papa tercinta yang selalu mensupport, memberikan semangat dan motivasi dan selalu ada untuk saya, terimakasih untuk pengorbanannya sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya, terimakasih aku sayang papa

Untuk mama tercinta, terimakasih untuk nasehat, bimbingan dan semua do'a nya, saya sadar saya bukan apa-apa tanpa mama, aku sayang mama

Untuk adik-adikku tercinta, Muhammad Nuril Adi Saputra, dan Maulana Agung Prasetya terimakasih untuk doa dan dukungannya, semoga kita semua bisa menjadi orang yang berhasil di kemudian hari.

Terimakasih untuk Almamaterku Universitas Islam Negeri Sunan Kalijjaga Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik dan Hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta”. Tidak lupa pula Shalawat serta salam tetap turunkan pada junjungan kami nabi Muhammad SAW yang telah diutus untuk membawa rahmat dan kasih sayang bagi kami dan selalu kami nantikan syafaatnya di akhir nanti.

Penyusunan skripsi ini merupakan tugas dan tanggung jawab serta merupakan tahap akhir dari rangkaian penelitian yang telah dilakukan dalam menyelesaikan studi dan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selain itu, penyusunan skripsi ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan yang penyusun miliki sekaligus mempraktikkan ilmu yang telah penyusun dapatkan dalam perkuliahan.

Penyusunan skripsi hukum ini tidak lepas dari dukungan, bantuan dan fasilitas yang telah diberikan oleh banyak pihak yang senantiasa memberikan penyusun semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi Hasan, M.A., Ph. D, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Udiyo Basuki S.H.,M.Hum., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus dosen yang selalu memotivasi saya untuk segera menyelesaikan studi saya.
4. Bapak Ach. Tahir, S.H.I., LL.M, M.A. Selaku Sekertaris Jurusan Program studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Ahmad Bahiej, S.H. M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi, arahan, dukungan serta kritik dan saran yang membangun sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

6. Bapak Iswanto S.H., M.H selaku dosen pembimbing skripsi yang telah tulus Ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan pengarahan, dukungan, masukan, serta kritik-kritik yang membangun selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing skripsi sekaligus dosen motivator saya dalam setiap masalah yang saya hadapi, terimakasih untuk waktu, tenaga, pikiran, dan untuk nasihat-nasihatnya yang sangat memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya.
8. Seluruh staf pengajar dan/atau Dosen Program studi ilmu hukum Ibu Nurainun, Ibu Lindra, Bapak Misbahul Mujib, Bapak Makhrus, Bapak Kris, Bapak Yubaidi yang telah membekali dan membimbing penyusun untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian di BPSK Kota Yogyakarta.
10. Bapak Heru Pria Warjaka S.E. selaku ketua BPSK Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian di BPSK Kota Yogyakarta.
11. Jajaran Majelis BPSK Kota Yogyakarta yang telah memberikan penjelasan-penjelasan seputar BPSK sehingga skripsi ini bisa segera diselesaikan.
12. Jajaran Sekertariat BPSK Kota Yogyakarta yang telah memberikan penjelasan-penjelasan seputar BPSK sekaligus mendampingi penyusun dalam memperoleh data informasi terkait BPSK sehingga skripsi ini bisa segera diselesaikan.
13. Ibu Musikawati S.Sos selaku sekertariat BPSK Kota Yogyakarta yang telah mendampingi penyusun dalam memperoleh data-data selama melakukan penelitian di BPSK Kota Yogyakarta
14. Untuk Bunda Lusi selaku Dosen yang selalu memberi motivasi, semangat dan waktunya untuk mendengar keluh kesah saya. Dosen sekaligus teman bercanda.
15. Untuk sahabat-sahabatku Endang Sri Utami, Citra Gaffara , Nurhalida Yogaswara, Dwi Purwaningsih, Nurfaiqotul Azizah thanks buat persahabatan yang tulus dan dukungan serta motivasinya, I love you all...cepat diselesaikan yaa skripsinya ☺
16. Untuk seseorang yang kelak menjadi pendamping saya, imam di keluarga kecil saya, seseorang yang akan menyempurnakan saya, yang saya sendiri belum tahu siapa dia. ☺
17. untuk semua teman-temanku Novan, Maruf, Erwin, Cahya, Uda, Rendi, Dana, Khoiron, Sumantri, Aji, Awan, Alfin,

Masruri, Erina, Mba Yana, Heningtyas dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua dukungannya .

18. Untuk teman-teman Pusat Studi dan Konsultasi Hukum, Helmi, Kak Ridwan, Kak Zuber, Kak Wildan, Fika, Khoir, Imam, Retno, Shodiq, dan semuanya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua dukungannya.
19. Untuk teman-teman KKN 80 GK 53 Gallant, Budi, Zahra, Mustofa, Khafid, Via, Amel, Fika, Mas Huda, mas Heri, terimakasih untuk kenangan yang indah dan tidak mungkin aku lupakan.
20. untuk keluargaku selama di Jogja, Ibu Veriani, Mba Rindi, Mba Dinda, Diva, Abang Rizal, Mba Ryryn, Mba Dyah, Mba Lia, Vina, Mba Nurul, Mba Kiki, Kinanti, terimakasih untuk kebersamaan, persahabatan dukungan dan motivasinya.
21. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu .

Semoga Allah senantiasa membalas segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan hukum ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penyusun berbesar hati menerima kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memperkaya penyusunan skripsi hukum ini.

Yogyakarta, 7 Januari 2014

Penyusun

Mariana Anisa Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoretik.....	11
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	22
A. Tinjauan Tentang Konsumen.....	22
B. Hak-hak Konsumen.....	30
C. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha.....	37
D. Perlindungan Konsumen.....	42
E. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	48
F. Bentuk Sengketa Konsumen.....	53
G. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	61
H. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK.....	68
BAB III TINJAUAN MENGENAI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA YOGYAKARTA.....	73
A. Sejarah BPSK Kota Yogyakarta.....	73
B. Tinjauan Umum BPSK Kota Yogyakarta.....	76
C. Tugas dan Keanggotaan BPSK Kota Yogyakarta.....	87

D. Untung Rugi Penyelesaian Sengketa melalui BPSK	94
E. Tahap Penyelesaian Sengketa melalui BPSK	96
F. Kedudukan BPSK dalam Sistem Peradilan Di Indonesia.....	106
BAB IV ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA YOGYAKARTA	109
A. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.....	109
B. Kendala yang Dialami BPSK Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen	138
BAB V PENUTUP.....	142
A. Kesimpulan.....	142
B. Saran	144
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembang pesatnya perekonomian nasional telah menghasilkan produk barang maupun jasa yang dapat kemudian dikonsumsi oleh masyarakat. Namun, dengan semakin canggihnya teknologi yang digunakan terkadang konsumen menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena rendahnya pengetahuan dan kesadaran konsumen akan hak-hak dan kewajibannya.

Saat ini banyak sekali dijumpai kasus-kasus pelanggaran konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, mulai dari kualitas produk yang tidak menjamin keamanan konsumen, kualitas produk yang tidak sesuai dengan iklan yang ditawarkan, informasi hadiah yang menyesatkan konsumen, dan masih banyak pelanggaran-pelanggaran lain yang sangat merugikan konsumen.¹ Namun karena pendidikan konsumen yang rendah serta kurangnya keberanian konsumen untuk menyelesaikan kasus-kasus tersebut ke ranah hukum, sebagian besar konsumen memilih diam dan menerima kerugian yang

¹Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusamedia, 2008), hlm.57.

mereka alami. Selain itu, berbagai kasus yang merugikan konsumen juga tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen.

Seperti dalam kasus Republik Indonesia melawan Tan Chandra Helmi dan Gimun Tanno yang terkenal dengan kasus “Biskuit Beracun” , gugatan konsumen hanya diselesaikan dari aspek pidana dan administratif saja, sehingga korban atau konsumen yang dirugikan tidak mendapat kompensasi atau ganti rugi atas dasar tuntutan perdata. Kasus ini sangat menggemparkan Indonesia pada tahun 1989. Kasus ini bermula dari kematian beberapa konsumen biskuit produksi CV Gabisco. Pihak penyidik yang mengusut kasus ini lalu menemukan sumber penyebabnya yaitu adanya racun *nitrit* atau NO₂ (*Anion Nitrit* (NO₂)) yang mencemari biskuit produksi CV Gabisco ini.²

CV Gabisco dituntut melakukan tindak pidana, yakni (primer) melanggar Pasal 204 Ayat (2) jo. Pasal 55 Ayat (1) KUHP jo Peraturan Menteri Kesehatan No. 329/Men. Kes/PER/XII/1976 tentang Produksi dan Peredaran makanan jo Keputusan Menteri Kesehatan No. 23/MenKes/SK/1/1978 tentang Pedoman Cara Produksi yang baik untuk makanan.³

Dalam kasus lain, kasus penarikan produk obat anti-nyamuk HIT pada 7 Juni 2006, obat anti-nyamuk HIT yang diproduksi oleh PT. Megarsari Makmur dinyatakan akan ditarik dari peredaran karena penggunaan zat aktif *Propoxur* dan *Diklorvos* yang dapat

² Warta Konsumen No. 187 , Oktober 1989: Kasus “Biskuit Beracun” pada Oktober 1989 yang mengakibatkan 141 korban konsumen, dan 35 orang diantaranya meninggal dunia.

³*Ibid.*

mengakibatkan gangguan kesehatan terhadap manusia, sementara yang di pabrik akan dimusnahkan. Sebelumnya Departemen Pertanian, dalam hal ini komisi pestisida, telah melakukan inspeksi mendadak di pabrik HIT dan menemukan penggunaan pestisida yang mengganggu kesehatan manusia seperti keracunan terhadap darah, gangguan syaraf, gangguan pernafasan, gangguan terhadap sel pada tubuh, kanker hati dan kanker lambung.

HIT yang promosinya sebagai obat anti-nyamuk ampuh dan murah ternyata sangat berbahaya karena bukan hanya menggunakan *Propoxur* tetapi juga *Diklorvos* (zat turunan *Chlorine* yang sejak puluhan tahun dilarang penggunaannya di dunia). Obat anti-nyamuk HIT yang dinyatakan berbahaya yaitu jenis HIT 2,1 A (jenis semprot) dan HIT 17 L (cair isi ulang). Selain itu, Lembaga Bantuan Hukum Kesehatan melaporkan PT. Megarsari Makmur ke Kepolisian Metropolitan Jakarta Raya pada tanggal 11 Juni 2006. Korbannya yaitu seorang pembantu rumah tangga yang mengalami pusing, mual dan muntah akibat keracunan, setelah menghirup udara yang baru saja disemprotkan obat anti-nyamuk HIT.⁴

Selain itu dalam kasus iklan Nissan March. Konsumen merasa dikelabui iklan. Ludmilla Arief termasuk konsumen yang merasa dikelabui saat membeli kendaraan roda empat merek "Nissan March" dengan jargon 'city car' dan 'irit'. Milla merasakan keganjilan. Ia

⁴<http://zahro.wordpress.com> , kasus tentang perlindungan konsumen.

merasa jargon 'irit' dalam iklan tak sesuai kenyataan, malah sebaliknya boros bahan bakar. Setelah satu bulan pemakaian, Milla menemukan kenyataan butuh satu liter bensin untuk pemakaian mobil pada jarak 7,9 hingga 8,2 kilometer (km). Hasil deteksi mandiri itu ditunjukkan ke Nissan cabang Warung Buncit dan Nissan cabang Halim. Iklan yang dipampang di media online detik dan Kompas, Nissan March mengkonsumsi satu liter bensin untuk jarak bensin 21,8 km. Informasi serupa terdapat di brosur Nissan March.⁵ Kasus ini akhirnya masuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta. Milla meminta tanggung jawab PT. Nissan Motor Indonesia (NMI). Perjuangannya berhasil. Putusan BPSK 16 Februari lalu memenangkan Milla. BPSK menyatakan NMI melanggar Pasal 9 ayat (1) huruf k dan Pasal 10 huruf c UU Perlindungan Konsumen. NMI diminta membatalkan transaksi, dan karenanya mengembalikan uang pembelian Rp150 juta.⁶

Dari kasus-kasus tersebut diatas kita bisa mengetahui bagaimana pentingnya upaya perlindungan kepada konsumen. Semakin ketatnya persaingan usaha dan semakin pesatnya arus modernisasi tidak menutup kemungkinan bagi pelaku usaha untuk melakukan kecurangan demi keuntungan yang akan didapatkannya. Mereka berlomba-lomba menarik perhatian konsumen dengan berbagai macam bentuk iklan, promosi dan penawaran-penawaran menarik yang dapat

⁵<http://vina-20.blogspot.com/2012/11/kasus-perlindungan-konsumen-dan-uu.html>.

⁶ *Ibid.*

membuat konsumen berminat untuk membeli atau menggunakan produk mereka.

Karena pengetahuan konsumen yang rendah, seringkali konsumen menjadi korban dari kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Maka dari itu sangat perlu adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan upaya perlindungan terhadap konsumen, karena hukum acara yang digunakan dalam proses perkara perdata pun tidak bisa membantu konsumen dalam mencari keadilan, karena KUH Perdata menentukan pembuktian hak seseorang atau kesalahan orang lain dibebankan pada pihak yang mengajukan gugatan.⁷

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan mulai berlaku efektif terhitung sejak tanggal 20 April 2000. Lahirnya UUPK dilatarbelakangi oleh kondisi-kondisi seperti yang telah dijelaskan di atas. Selain itu, untuk mengatasi masalah perlindungan bagi konsumen, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 angka 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa

⁷ Pasal 1865 KUHPperdata.

konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.⁸ Selanjutnya pada Pasal 1 ayat 12 UUPK , BPSK adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Di samping bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen, BPSK juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan terhadap konsumen.⁹

Di BPSK Kota Yogyakarta, semenjak berdiri pada tahun 2003 hingga saat ini jumlah kasus yang ditangani mengalami fluktuatif. Pada tahun 2003 ada 7 kasus yang ditangani, kemudian pada tahun 2004 ada 9 kasus yang ditangani, pada tahun 2005 meningkat hingga 18 kasus, sedangkan pada tahun 2006 mengalami penurunan yaitu 10 kasus yang ditangani kemudian di tahun 2007 kembali BPSK Kota Yogyakarta menangani 18 kasus, di tahun 2008 ada 31 kasus sengketa konsumen yang ditangani, pada tahun 2009 ada 43 kasus yang ditangani, pada tahun 2010 ada 44 kasus, di tahun 2011 ada 47 kasus , 2012 ada 27 kasus dan di tahun 2013 ada 23 kasus.¹⁰ Dengan melihat jumlah sengketa konsumen yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai “ Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan

⁸Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2000), hlm. 78.

⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung:Nusamedia, 2010), hlm. 90.

¹⁰www.Jogjainfo.net

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, inti dari permasalahan yang menjadi titik tolak penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK dalam perspektif perlindungan konsumen di Kota Yogyakarta?
2. Apakah kendala yang dialami oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam praktik pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.
 - b. Untuk mengetahui faktor penghambat atau kendala yang dialami oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam praktik pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen.
2. Kegunaan dari penelitian ini adalah :
 - a. Kegunaan Teoretis

Diharapkan hasil dari penelitian ini menjadi bahan kajian dan memberi sumbangan pemikiran dalam upaya perkembangan proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi dalam rangka pembaruan baik dalam acara maupun substansi UUPK, dan untuk kepentingan referensi penyelesaian sengketa perkara-perkara konsumen, melalui Pengadilan Negeri maupun melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) .

b. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangan pemikiran bagi hakim, praktisi hukum, dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen, dan bagi pemerintah serta pembentuk undang-undang dalam menyusun rancangan hukum acara perdata baru, khususnya yang berkaitan dengan acara perlindungan konsumen.

D. Telaah Pustaka

Untuk dapat memecahkan masalah dan mencapai tujuan sebagaimana yang diungkapkan di atas, serta menguatkan proses penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan beberapa literatur hasil penelitian terdahulu yang membahas tentang Analisis Yuridis

Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta. Referensi tersebut antara lain sebagai berikut:

Disertasi yang berjudul “Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta kendala Implementasinya” yang membahas mengenai efektivitas hukum acara dalam penyelesaian sengketa konsumen, baik acara di dalam pengadilan maupun dalam acara di luar pengadilan. Dalam disertasi tersebut juga dibahas mengenai pemecahan terhadap permasalahan dan kendala saat menyelesaikan perkara sengketa konsumen.¹¹ Sedangkan dalam skripsi ini lebih menitikberatkan pada Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.

Kemudian artikel ilmiah yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap konsumen dari dampak negatif penggunaan obat penambah stamina pria (*Aphrodisiat*) ilegal yang diperdagangkan secara bebas (Studi di kota Surabaya)” yang membahas mengenai pentingnya perlindungan konsumen terhadap produk-produk berbahaya yang dapat mengganggu keamanan konsumen, dalam hal ini penjualan obat penambah stamina pria berbahaya di kota Surabaya.¹² Sedangkan dalam skripsi ini, peneliti menitikberatkan pada Analisis Yuridis

¹¹Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala implementasinya*, (Jakarta: KencanaGroup, 2008).

¹²www.Hukum.Ub.ac.id.

Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.

Selanjutnya skripsi “Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Infomercial”,¹³ dalam skripsi tersebut menitikberatkan pada peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Sedangkan dalam skripsi ini lebih difokuskan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.

Lalu skripsi “Perlindungan Konsumen terhadap Penggunaan Bahan Tambahan Pangan Berdasarkan UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Balai Besar POM Semarang)”.¹⁴ Dalam skripsi tersebut membahas mengenai peran serta kinerja BPOM dalam menyeleksi produk-produk makanan agar layak dikonsumsi oleh konsumen dan mampu memberikan keamanan terhadap konsumen yang mengkonsumsinya. Sedangkan dalam skripsi ini lebih menekankan pada peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

Kemudian penelitian yang berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Pemasangan Iklan oleh Surat Kabar Harian Riau Pos di kota

¹³www.law.uui.ac.id

¹⁴Diglib.uns.ac.id.

Pekan Baru”.¹⁵ Dalam penelitian tersebut membahas mengenai peran lembaga-lembaga konsumen dalam melindungi konsumen dari iklan-iklan yang menyesatkan konsumen. Sedangkan dalam skripsi ini lebih di khususkan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta terkait Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.

Sejauh yang peneliti ketahui, penelitian tentang Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta ini belum pernah dilakukan oleh peneliti lain.

E. Kerangka Teoretik

1. Pengertian Konsumen

Dalam Ketetapan MPR No. II/MPR/1993 kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang hampir sama dengan konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat dilihat dalam KUH Perdata. Pengertian konsumen lebih luas daripada pembeli.¹⁶

¹⁵Repository.unry.ac.id.

¹⁶Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (standar)*, (Bandung: Binacipta,1986), hlm. 57.

Sedangkan konsumen menurut pasal 1 butir 2 UU No. 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 butir 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 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”.¹⁷

2. Pengertian Sengketa Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 11 UUPK menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen” adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”.¹⁸

3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan konsumen yaitu “segala upaya perlindungan terhadap konsumen”.¹⁹ Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Sebagai bagian dari sistem hukum nasional, UUPK membuka kemungkinan pemberlakuan hukum konsumen pada Pasal 64 Ketentuan Peralihan UU No. 8 Tahun 1999:

¹⁷ Pasal 1 angka 2 UUPK.

¹⁸ Pasal 1 angka 11 UUPK.

¹⁹ Pasal 1 angka 1 UUPK.

“Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini”.²⁰

Dalam upaya perlindungan terhadap konsumen telah dibentuk suatu badan yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu BPSK. Pasal 1 angka 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Selanjutnya padapasal 1 angka 12 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas memberikan konsultasi perlindungan hukum terhadap konsumen. Adapun tertera dalam pasal 52 UUPK bahwa tugas dan wewenang BPSK meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi Perlindungan Konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

²⁰ Pasal 64 Ketentuan Peralihan UU No. 8 Tahun 1999.

- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.²¹

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh baik melalui pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (non litigasi) berdasarkan pilihan kedua belah pihak.²² Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.²³ Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.²⁴

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dalam hal ini BPSK pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak yang bersangkutan. Apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

- a. Konsiliasi

Proses menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang

²¹Pasal 52 UUPK..

²²Pasal 45 Ayat (2)UUPK.

²³Pasal 45 Ayat (4) UUPK.

²⁴ Burhannudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 66.

bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.²⁵

b. Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bersifat aktif sebagai mediator.²⁶

c. Arbitrase

Adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.²⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Yaitu penelitian secara langsung di BPSK Kota Yogyakarta untuk mengetahui Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Yogyakarta dalam Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .

2. Lokasi Penelitian

²⁵ Pasal 3 Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2002 tentang *Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok*, Pasal 1 angka 5.

²⁶ *Ibid.*, Pasal 5 ayat (2).

²⁷ *Ibid.*, Pasal 11.

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Yogyakarta.

3. Pendekatan yang digunakan

Pendekatan yang digunakan dalam memahami dan mendekati objek penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum tertulis, kemudian bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan.

Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan yaitu tentang Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK Di Kota Yogyakarta dalam Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, maksudnya adalah analisis penelitian yang mengungkapkan suatu masalah

atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh melalui informasi tanya jawab dengan narasumber secara langsung, secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Metode ini peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dari informan yang telah ditentukan sebelumnya. Dan dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan para anggota di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

b. Observasi

Adalah pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek atau obyek yang diteliti dengan maksud untuk meyakinkan kebenaran data yang diperoleh dari wawancara.²⁸ Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan terhadap analisis yuridis

²⁸Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas UGM, 1988) hlm.193.

pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta dalam Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Studi Kepustakaan

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca, mempelajari, dan mencatat data yang diperoleh dari berbagai buku hukum, surat kabar, majalah dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian.

6. Sumber Data

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara narasumber yaitu majelis atau anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Adalah data yang secara tidak langsung memberikan keterangan yang bersifat mendukung sumber data primer.

Data tersebut digolongkan menjadi :

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti dan sifatnya mengikat, terdiri dari:²⁹
 - a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b) PP No. 58 tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
 - c) KEPPRES RI No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK.
 - d) Keputusan Menteri No.301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, dan Pemberhentian Anggota BPSK.
 - e) Keputusan Menteri No. 350/ MPP/ Kep/ 12/ 2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK.
 - f) Putusan-putusan yang menjadi kewenangan BPSK dan Putusan Badan Peradilan Umum.
- 2) Bahan hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang berkaitan dengan penjelasan bahan hukum primer, terdiri dari:

²⁹Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala implementasinya*, (Jakarta: KencanaGroup, 2008), hlm. 49.

- a) buku-buku yang berhubungan dengan hukum penyelesaian sengketa konsumen dan perlindungan konsumen
- b) dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sengketa konsumen dan penyelesaiannya

7. Analisis Data

Adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan.³⁰ Penyusun dengan metode analisis deskriptif, yakni usaha untuk mengumpulkan data dan menyusun suatu data, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut.³¹ Seluruh data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan metode deduktif untuk menganalisis bagaimana Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK Di Kota Yogyakarta dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta.

G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk mempermudah penulisan hukum ini, maka penyusun dalam penelitiannya dibagi menjadi lima bab, dan tiap-tiap bab dibagi dalam subbab yang disesuaikan dengan luas pembahasan. Adapun sistematika penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

Bab Pertama, membahas mengenai latar belakang peneliti melakukan penelitian mengenai analisis yuridis penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK dalam perspektif perlindungan

³⁰Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 263

³¹Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan Teknik*(Bandung:Tarsito,1990),hlm. 139.

konsumen di kota Yogyakarta. Selain itu juga mengenai metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

Bab Kedua, menjelaskan secara mendalam terkait teori pendukung atas permasalahan yang diteliti yaitu tentang analisis yuridis penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dalam perspektif perlindungan konsumen di Kota Yogyakarta.

Bab Ketiga, memaparkan mengenai wilayah penelitian yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Yogyakarta, tentang sejarah terbentuknya BPSK Kota Yogyakarta, tugasnya serta kedudukan BPSK kota Yogyakarta dalam sistem peradilan.

Bab Keempat, penyusun menganalisa bagaimana penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Yogyakarta dan apakah kendala-kendala yang dialami oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Yogyakarta.

Bab Kelima, menyimpulkan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan memberikan saran atau rekomendasi sebagai bahan refleksi bagi semua pihak terkait temuan-temuan di lapangan mengenai penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dalam perspektif perlindungan konsumen di Kota Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam perspektif perlindungan konsumen di kota Yogyakarta telah sesuai dengan ketentuan UUPK. Bisa dilihat dalam pelaksanaannya dan penjatuhan putusannya selalu merujuk pada UUPK dan prosedur pelaksanaannya selalu berpegang teguh pada ketentuan dalam UUPK. Selain itu, pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di BPSK Kota Yogyakarta juga menggunakan jalur mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sesuai dengan ketentuan Pasal 52 huruf a UUPK. Para pihak yang bersengketa dapat menentukan sendiri jalur apa yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketanya, apakah dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase.
2. Kendala-kendala dalam praktik pelaksanaan penyelesaian sengketa Konsumen di BPSK Kota Yogyakarta cukup banyak seperti:
 - a. Pergantian antar waktu beberapa personil BPSK.
 - b. Pergantian struktur pemerintah kota Yogyakarta
 - c. Hambatan Birokrasi

- d. Keterbatasan fasilitas dan biaya operasional, karena semakin meningkatnya peran dan aktivitas BPSK Kota Yogyakarta juga memerlukan dukungan fasilitas yang memadai dari pemerintah kota Yogyakarta.
- e. Penanganan pengaduan dari konsumen yang berdomisili di luar kota Yogyakarta karena menggunakan anggaran Pemerintah Kota Yogyakarta.
- f. Konsumen yang datang ke BPSK bukan merupakan konsumen akhir, namun konsumen antara, dan tidak mempunyai itikad baik
- g. Adanya Pelaku usaha yang tidak kooperatif, dalam arti pelaku usaha tersebut tidak mengindahkan panggilan BPSK.
- h. Kurangnya PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) di BPSK kota Yogyakarta.
- i. Adanya perjanjian awal yang dilakukan oleh kedua belah pihak, bahwa apabila terjadi sengketa hanya akan diselesaikan melalui lembaga pengadilan (litigasi) dan enggan menyelesaikan di luar pengadilan.
- j. Putusan BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial sehingga putusannya masih dapat dibatalkan dengan putusan pengadilan yang memiliki kekuatan dalam eksekusi

B. Saran

Dari penelitian yang dilakukan, yaitu dengan judul Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta. Maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk mewujudkan perlindungan kepada konsumen di masa yang akan datang agar sesuai dengan keinginan dan sesuai dengan UUPK, hendaknya BPSK Kota Yogyakarta dan Pemerintah kota Yogyakarta mampu untuk:

1. Mengangkat Personil baru yang tahu dan memahami hal-hal berkaitan dengan tugas dan wewenang di BPSK sehingga terjadi ketimpangan.
2. Pemerintah Kota Yogyakarta seharusnya mempertimbangkan untuk menambah biaya operasional untuk BPSK karena BPSK kota Yogyakarta sangat mengalami keterbatasan baik fasilitas maupun biaya operasional, karena semakin meningkatnya peran dan aktivitas BPSK Kota Yogyakarta juga memerlukan dukungan fasilitas yang memadai dari pemerintah kota Yogyakarta.
3. BPSK Kota Yogyakarta sebaiknya mengurangi Penanganan pengaduan dari konsumen yang berdomisili di luar kota Yogyakarta, karena anggaran yang dipergunakan untuk biaya operasional berasal dari luar kota Yogyakarta adalah anggaran yang murni dari APBN kota Yogyakarta.
4. BPSK Kota Yogyakarta sebaiknya lebih teliti dalam melihat konsumen yang mengadukan perkaranya, ia sebagai konsumen

akhir atau hanya konsumen antara. Agar penyelesaiannya pun tidak merugikan salah satu pihak.

5. BPSK Kota Yogyakarta seharusnya lebih tegas dalam memperingatkan pelaku usaha yang tidak kooperatif bahkan jika perlu diberi sanksi yang tegas.
6. Sebaiknya segera diangkat PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) yang khusus menangani perkara perlindungan konsumen di BPSK kota Yogyakarta agar tidak mengandalkan PPNS-PK dari bidang lain.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Adi Nugroho, Susanti. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Group, 2008.

Arukinto, Suharsini. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Barkatullah, AH. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusamedia, 2010.

Barkatullah, AH. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusamedia, 2008.

Burhannudin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (UIN-Maliki Press: Malang, 2011)

Darus Badrulizaman, Mariam. *Perlindungan terhadap Konsumen dilihat dari sudut Perjanjian Baku (standar)*, Bandung: Binacipta, 1986.

Direktorat Perlindungan Konsumen, *Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Kelembagaan*, Tahun 2009

Direktorat Pemberdayaan Konsumen, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, *ministry of Trade*
Kementrian Perdagangan RI

Hadi, Sutrisno. *Metodeologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penelitian UGM, 1988.

Sahetapy, E., Mardjono Reksodiputro. *Parados dalam Krominologi*. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 1989.

Singarimbun, Masri., Sofyan Efendi. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1986.

Surachman, Winaro. *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan teknik*, Bandung: Tarsito, 1990.

Rasjidi, Lili., Ira Thania Rasjidi. *Pengantar Filsafat Hukum*". Bandung: Maju Mundur, tahun 2004.

Widjaja, Gunawan ., Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2000.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman.

Undang-Undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan.

UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Ketentuan Peralihan Undang-undang No. 8 Tahun 1999.

Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2002 tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok.

C. Jurnal, Skripsi, Surat Kabar dan Makalah

Makalah Dinas Perindagkoptan Kota Yogyakarta, mengenai Selayang Pandang BPSK Kota Yogyakarta tahun 2013.

Makalah yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan RI Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),

Warta Konsumen No. 187 Oktober 1989 kasus “Biskuit Beracun” pada Oktober 1989.

D. Internet

<http://vina-20.blogspot.com/2012/11/kasus-perlindungan-konsumen-dan-uu.html>.

<http://zahro.wordpress.com>, *kasus tentang
perlindungankonsumen.*

Diglib.uns.ac.id.

Respository.unry.ac.id.

www.jogjainfo.net.

www.hukum.ub.ac.id.

www.law.uii.ac.id.

