

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur. Negara maju sekarang ini telah menempuh pembangunannya melalui tiga tingkat unifikasi, industrialisasi dan negara kesejahteraan. Pada tingkat yang pertama yang menjadi masalah berat adalah bagaimana mencapai integritas politik untuk menciptakan persatuan dan kesatuan nasional. Tingkat kedua perjuangan untuk pembangunan ekonomi dan modernisasi politik. Akhirnya pada tingkat ketiga tugas negara yang utama adalah melindungi rakyat dari sisi negatif industrialisasi, membetulkan kesalahan-kesalahan pada tahap sebelumnya dengan menekankan kesejahteraan masyarakat.

Sejak masuknya paham *welfare state*, negara secara aktif ikut campur dalam perekonomian rakyatnya melalui berbagai kebijakan yang terwujud dalam bentuk peraturan perundang-undangan, termasuk dalam hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Pengaturan yang berkaitan dengan masuknya paham *welfare state*, tidak lagi ada urusan kepentingan ekonomi tanpa melibatkan pemerintah sebagai lembaga eksekutif di dalam suatu negara. Sesuai fungsi kehadiran negara, maka pemerintah sebagai lembaga eksekutif bertanggung jawab memajukan kesejahteraan rakyatnya yang diwujudkan dalam suatu pembangunan nasional. Campur tangan pemerintah di Indonesia sendiri dapat diketahui dari isi Pembukaan dan Pasal 33

Undang-undang Dasar 1945, serta dalam GBHN dan dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi aturan pelaksanaannya, termasuk Undang-undangan Perlindungan Konsumen secara. Dalam Pasal 2 Undang-undangan Perlindungan Konsumen secara jelas dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan dalam rangka pembangunan nasional, yang menjadi tanggung jawab pemerintah¹.

Untuk melindungi hak-hak dari konsumen maka lahir lah Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 angka (1) dijelaskan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, (2) penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa².

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat (BPSK) merupakan badan yang dibentuk pemerintah pada daerah tingkat dua, bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha BPSK dapat melakukan 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa sebagaimana yang dijelaskan ada Pasal 52 (a) Undang-undang Nomor : 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang

¹ Miru Ahmadi, dkk *Hukum Perlindungan Konsumen* Rajawali Pers, Jakarta:2011, hlm 30

² Republik Indonesia, "Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,"Pasal 45 angka 1 dan 2.

berbunyi, yaitu : “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”³.

Mediasi, arbitrase dan konsiliasi juga dapat ditemukan dalam Undang-undang Nomor: 30 Tahun 1999 pada Pasal 1 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Cara penyelesaian sengketa BPSK diatur lebih khusus dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia NO : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesai Sengketa Konsumen.

B. Rumusan Masalah

Melihat latar belakang permasalahan di atas, maka penyusun merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan?
2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan?

³ Republik Indonesia, “Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,”Pasal 45 a.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan Badan Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Konsumen di Kota Medan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan-permasalahan di atas penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat penelitian secara akademis bagi pembaca dan masyarakat adalah untuk dapat lebih memahami materi Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga dapat lebih menafsirkan Undang-undang tersebut sesuai dengan tujuan hukum sebagai alat pengendali social.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran dan masukan para pihak khususnya kepada masyarakat khususnya kepada aparat penegak hukum (Hakim, Jaksa, Pengacara Konsultan Hukum) baik secara Litigasi maupun non-Litigasi dalam penyelesaian kasus-kasus tentang peranan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi.

BAB II TINJAUAN

PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

1. Dasar Hukum Pengaturan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 butir 11 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁴

2. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitera. Susunan majelis di BPSK harus ganjil, dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.

⁴ Republik Indonesia, "Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 1 butir 11

Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum (Pasal 18 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Ketua Majelis BPSK harus dari unsur pemerintah, walaupun tidak berpendidikan hukum.⁵

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk oleh pemerintah dimaksudkan untuk memberikan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen secara efisien, cepat, murah, dan professional.⁶

Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut;⁷

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilarangnya perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
- i. Meninta 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 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);

⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Kencana Prenada Group), hal 81.

⁶ Sanusi Bintang, S.H.,M.LIS. & Dahlan, S.H.,M.H. *Pokok-pokok Hukum Ekonomi Dan Bisnis* (PT Citra Aditya Bakti), hal 111.

⁷ Republik Indonesia, "Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 52

- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan dan/atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang.

Berdasarkan pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen tugas dan wewenang BPSK lebih luas dari lembaga peradilan perdata, karena selain menyelesaikan perkara, BPSK ini mempunyai kewajiban untuk membuat wadah konsultasi, dan juga sebagai lembaga pengawasan. Idealnya BPSK dapat disebut juga sebagai lembaga arbitrase yang mana tugas-tugasnya adalah menyelesaikan perkara antara konsumen dengan pelaku usaha dengan jalan kesepakatan para pihak atau perdamaian dalam kerangka hukum yang berlaku. Dengan tugas-tugasnya BPSK dapat memberikan putusan untuk mengakhiri sengketa konsumen⁸.

3. Jenis-jenis Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen dapat terjadi apabila salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya, seperti konsumen tidak mendapat barang yang sesuai dengan pesannya, atau bisa jadi pelaku usaha tidak mendapat pembayaran yang sempurna dari konsumen. Sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada umumnya didasarkan kepada hal-hal yang tidak dikehendaki bahkan tidak diduga oleh konsumen sebelumnya. Dari berbagai macam timbulnya sengketa, dapat berasal dari dua hal yaitu; pertama, pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam undang-undang, kedua, pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian.⁹

Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibedakan berdasarkan kategori produk, yaitu sengketa barang dan jasa. Diantaranya; pertama, sengketa barang. Beberapa kasus yang termasuk dalam sengketa barang, antara lain makanan dan minuman, berlangganan surat kabar,

⁸ Aulia Muthiah, s.HI, M.H, *Hukum Perlindungan Konsumen* (PT Pustaka Baru Press), hal 205.

⁹ *Ibid* hal 11

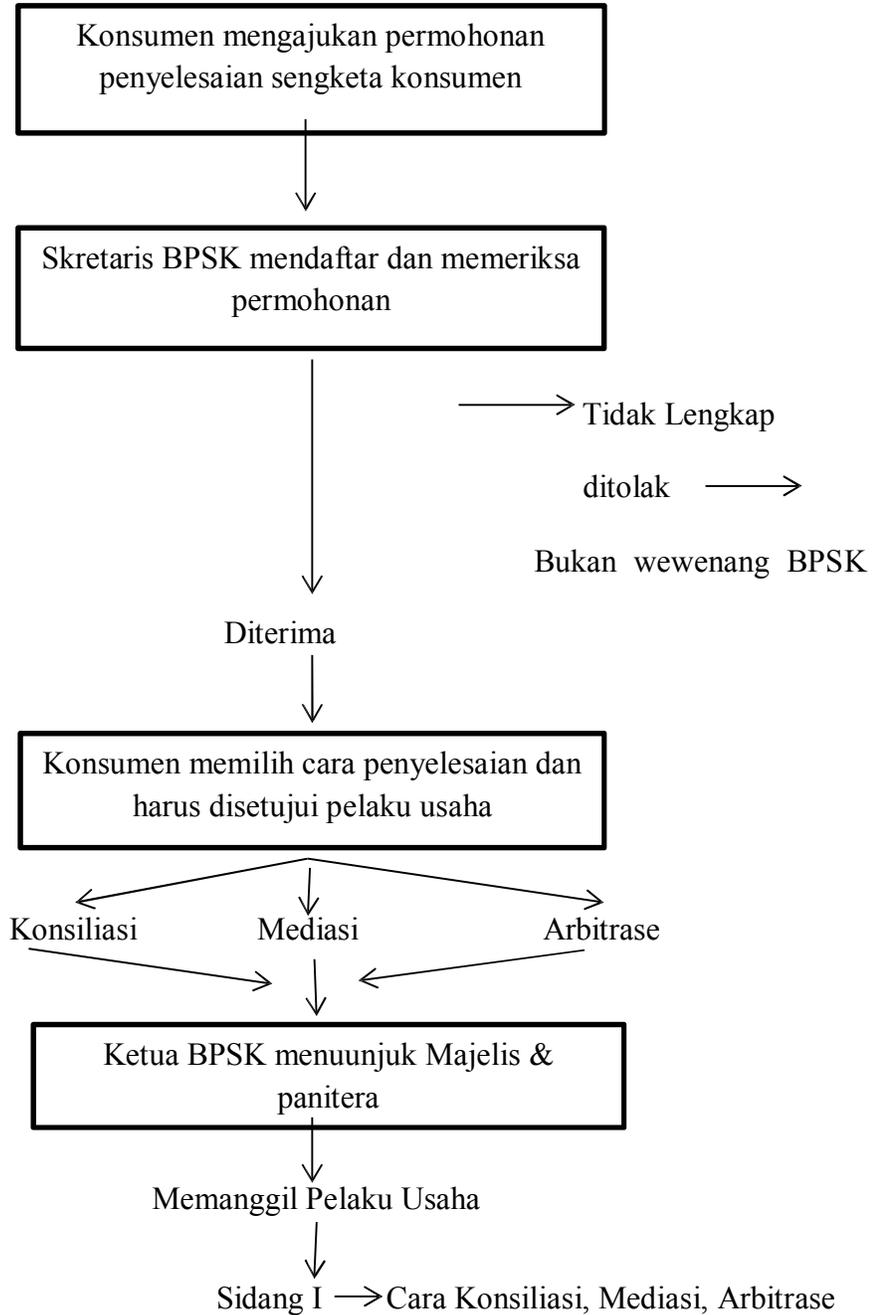
elektronik, serta perhiasan. Kedua, sengketa jasa. Kategori sengketa jasa meliputi pemanfaatan jasa, antara lain asuransi, pembelian rumah, perbankan, kredit kendaraan, telekomunikasi, listrik, air, dan PDAM. Tidak ketinggalan, pelayanan kartu kredit, transportasi umum, serta parkir juga tergolong dalam perselisihan jasa.

4. Persyaratan Pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam mengajukan permohonan pengaduan/gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dapat dilakukan sendiri atau kuasanya atau ahli warisnya dengan surat kuasa secara tertulis dan dapat juga secara lisan, pengaduan dengan cara tertulis ke sekretariat BPSK, sekretariat akan memberikan tanda terima, bila permohonan diajukan secara lisan maka sekretariat akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Persyaratan pengaduan ke BPSK yaitu; KTP, Paspor, melampirkan berkas-berkas berupa dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan administrasi dan bukti-bukti yang mendukung pengaduan.

SKEMA 1.1

Prosedur permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK



5. Susunan dan Keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan. Karena itu, BPSK ini dapat disebut sebagai peradilan kuasai.

BPSK berkedudukan di Daerah Tingkat II Kabupaten/Kotamadya dengan susunan:

- a. Satu orang ketua merangkap anggota,
- b. Satu orang wakil ketua merangkap anggota, dan
- c. Sembilan sampai dengan lima belah orang anggota.

Anggota BPSK terdiri dari unsur-unsur: pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, yang masing-masing unsur diwakili oleh sekurang-kurangnya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang. Anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.¹⁰

6. Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan 3 cara, hal ini tergantung pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa yaitu cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

¹⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (PT CITRA ADITYA BAKTI), hal 196

1. Konsiliasi merupakan salah satu alternative penyelesaian sengketa yang juga bias ditempuh diluar pengadilan, diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) bright the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.* Konsiliasi juga dimungkinkan sebagai alternative penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini banyak kesamaan dengan mediasi, dan juga menyerahkan pada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tidak mengikat.

Ketidak terikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi para pihak, menyebabkan penyelesaian sangat tergantung kesukarelaan para pihak.¹¹

Konsiliator merupakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), h. 254

- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

Metode konsiliasi ini diatur dalam pasal 5 angka 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.¹²

Adapun prosedur penyelesaian sengketa di BPSK melalui proses konsiliasi diatur dalam pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengatur majelis dalam penyelesaian konsumen dengan cara konsiliasi, mempunyai tugas sebagai berikut,

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

¹² Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,” pasal 5 angka 1.

b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;

c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Tata cara persidangan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dijelaskan pada pasal 29 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dijelaskan sebagai berikut.

a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;

b. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;

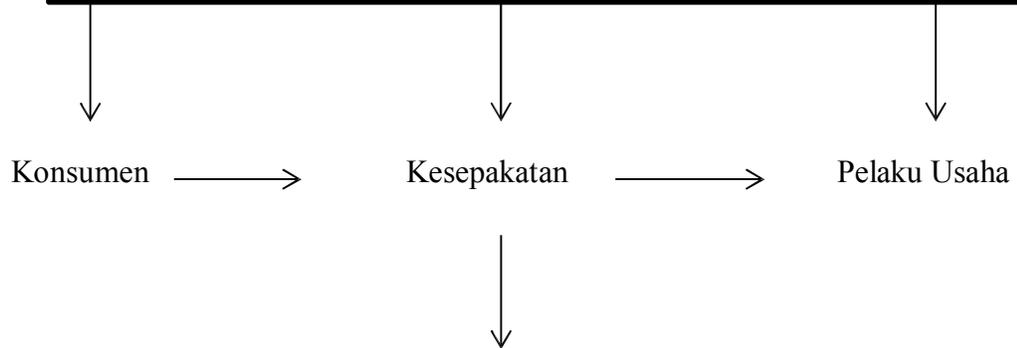
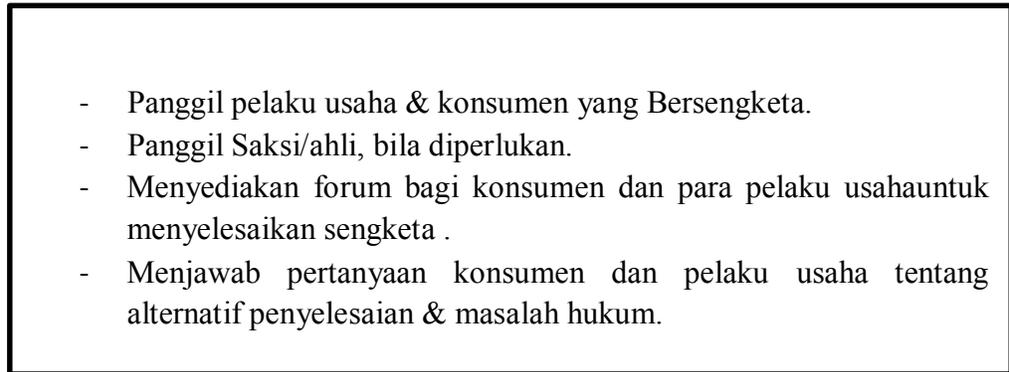
c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa majelis hakim yang berperan sebagai konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan proses konsiliasi hanya bertindak pasif. Oleh karenanya dilakukan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana proses ini diperlukan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK.

Skema 2.1:

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi

Majelis BPSK (pasif)



Dituangkan dalam Putusan BPSK

Sumber: Bambang Mulyono, Sekilas dan Flow Chart prosedurnya

2. Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sebagai di luar pengadilan, disamping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR (*Alternatif dishub resolution*) yang ada.

Penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan

pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi para pihak dengan membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan. Selain definisi mediasi ini, maka masih banyak definisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang yang sepakat bahwa tujuan dari mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sengketa secara sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik.

Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa tapi tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung. Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi, sehingga hasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final dan tidak pula mengikat secara mutlak tetapi tergantung pada itikad baik untuk memenuhi sukarela.¹³

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, mejaelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

¹³ *Ibid hal 254-256*

e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Tata cara persidangan sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;

Majelis menerima hasil musyarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan putusan;

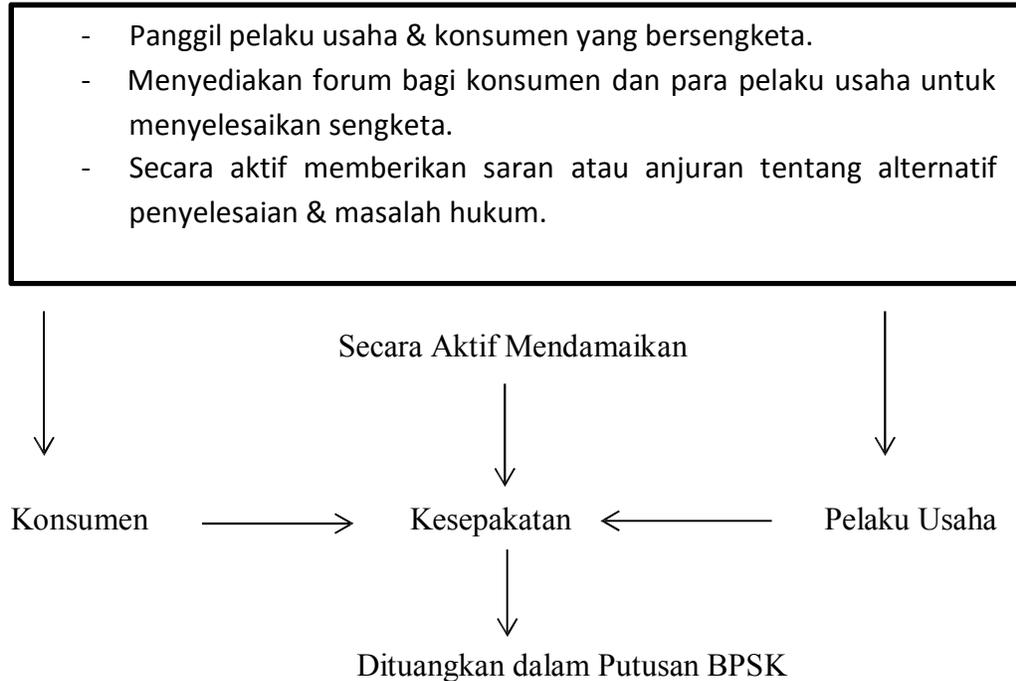
Dari penjelasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan konsiliasi dan mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dan konsumen yang hampir sama dan atau mirip, perbedaanya hanya terletak pada peran majelis.

Pada saat majelis menyelesaikan sengketa melalui proses konsiliasi, majelis hanya bertindak pasif sebagai konsiliator berbeda dengan proses mediasi yang dimana majelis sebagai mediator bertindak aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Skema 2.2:

Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi:

Majelis BPSK (aktif)



Sumber: Bambang Mulyono dan *Flow Chart* Prosedurnya

3. Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan perjanjian arbitrase yang di buat oleh para pihak yang bersengketa, sudah sejak lama dikenal di Indonesia. Bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 November 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (Ka-DIN) Nomor.SKEP/152/DPH/1977.

Penyelesaian sengketa melalui peradilan arbitrase ini dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, jika para pihak tersebut telah mencantumkan klausula arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini mempunyai kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang kalah tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Walaupun arbitrase ini mempunyai kelebihan, namun pada akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternatif penyelesaian sengketa lain. Alternatif-alternatif lainnya itu memiliki kesamaan dengan arbitrase, diantaranya adalah : sederhana cepatprinsip konfidensial, dan diselesaikan oleh / melibatkan pihak ketigayang netral dan memiliki pengetahuan khusus secara professional. Namun, dibalik persamaan tersebut terdapat perbedaan yang dianggap fundamental dalam pelaksanaannya, karena pada arbitrase:

a. Biaya mahal, karena walaupun secara teori biayanya lebih murah daripada penyelesaian melalui proses litigasi, namun berdasarkan pengalaman dan pengamatan, biaya yang dikeluarkan hamper sama dengan biaya litigasi, karena terdapt beberapa komponen biaya yang harus dikeluarkan, bahkan kadang jauh lebih besar dari pada biaya litigasi. Komponen biaya itu terdiri

atas: biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli;

b. Penyelesaian yang lambat, karena walaupun banyak sengketa yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 60-90 hari, namun banyak juga penyelesaian yang banyak memakan waktu panjang, bahkan ada yang bertahun-tahun atau puluhan tahun, terutama kalau terjadi perbedaan pendapat tentang penunjukan arbiter atau hukum yang hendak diterapkan. Maka penyelesaian atau bertambah rumit dan panjang.

Walaupun sudah tampak adanya usaha mempercepat penyelesaian sengketa konsumen, khususnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Putusannya dikatakan final dan mengikat, namun Undang-undang Perlindungan Konsumen masih membuka kemungkinan pihak yang keberatan atas putusan tersebut untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri, hanya saja pihak yang tidak puas atas putusan Pengadilan Negeri, tersebut tidak dapat lagi mengajukan upaya hukum banding melainkan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung (Pasal 58 ayat 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen).¹⁴

Persidangan sengketa melalui arbitrase di BPSK secara khusus diatur dalam Keputusan Menteri dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor:

¹⁴ . *Ibid* hal. 248-251

350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai berikut:¹⁵

Penjelasan pada pasal 32, yaitu¹⁶

1. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.
2. Arbiter dipilih oleh para pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Dari penjelasan pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sudah sangat jelas dalam persidangan dengan cara arbitrase terdiri dari tiga orang sebagai arbitor, yang dimana para pihak berhak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Penjelasan Pasal 33, yaitu:¹⁷

¹⁵ Republik Indonesia “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”

¹⁶ Republik Indonesia “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”

1. Pada hari persidangan 1 (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak bila mana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawab pelaku usaha.
2. Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Dari penjelasan Pasal 34 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomo: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada sidang pertama Ketua Majelis berkewajiban untuk mendamaikan para pihak bersengketa, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawab pelaku usaha serta Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Penjelasan Pasal 35, yaitu:¹⁸

1. Pada persidangan 1 (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.
2. Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) maka dalam hal persidangan pertama Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.

¹⁷ Republik Indonesia “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,” pasal 33

¹⁸ Republik Indonesia “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,” pasal 35

3. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dari penjelasan Pasal 35 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomo: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada persidangan pertama sebelum pelaku usaha memberikan jawabanya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan bila mana hal tersebut terjadi maka Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Serta apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara pihak yang bersengketa maka Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Penjelasan Pasal 36 yaitu:¹⁹

Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan 1 (pertama) majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke 2 (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

1. Persidangan ke 2 (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari terhitung sejak hari persidangan 1 (pertama) diberitahukan dengan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK.
2. Bilamana pada persidangan ke 2 (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya apabila pelaku

¹⁹ Republik Indonesia “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,” pasal 36

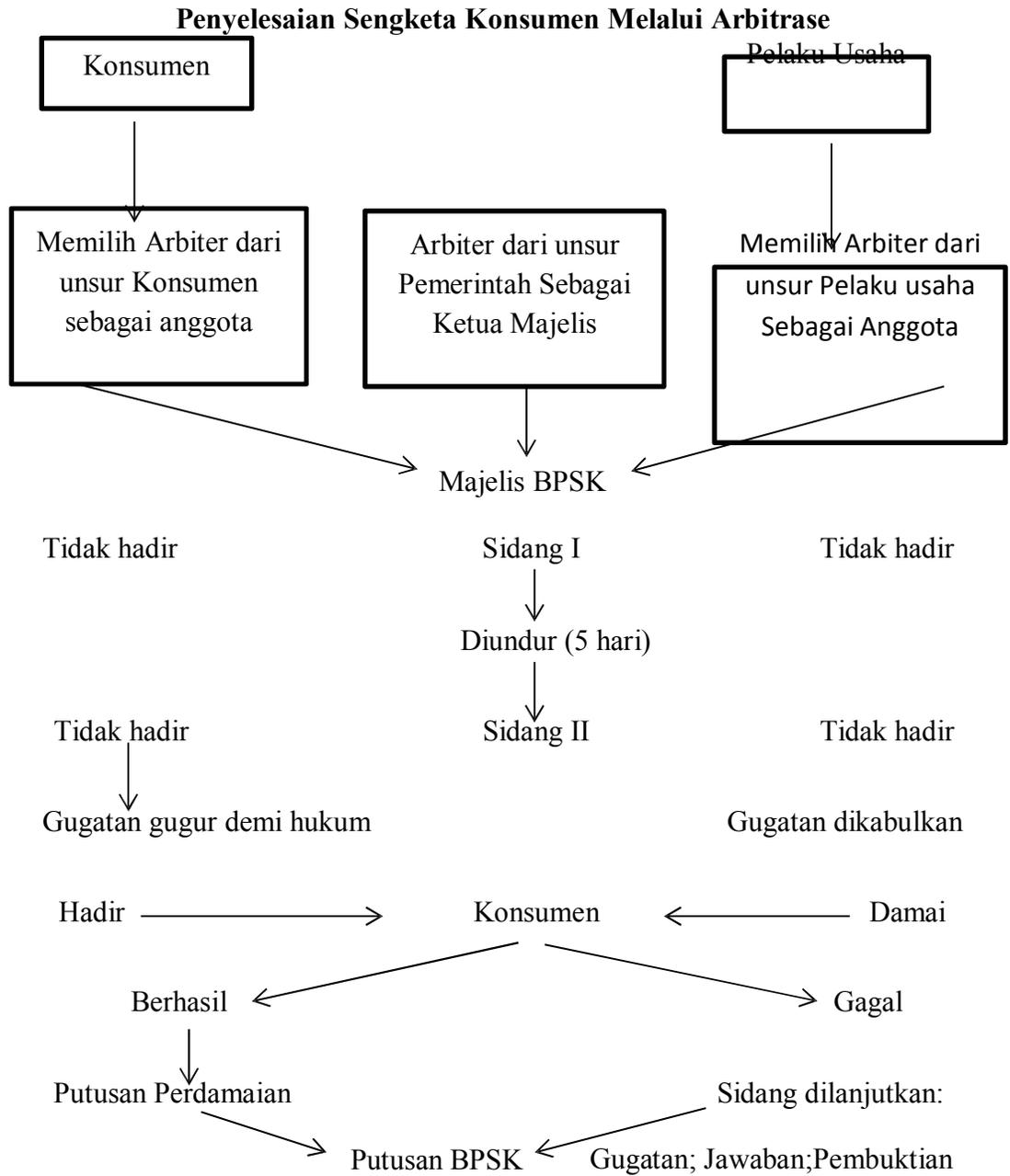
usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Dari penjelasan Pasal 35 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomo: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan pertama majelis masih memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir di persidangan kedua, serta membawa alat bukti yang diperlukan.

Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan yang kedua konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, namun sebaliknya apabila pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Skema 1.3:



Sumber: Bambang Mulyono, dan *Flow Chart* Prosedurnya

7. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Putusan BPSK dapat memuat; perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Putusan BPSK didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika diusahakan sungguh-sungguh ternyata hasilnya tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Dalam ketentuan pasal 54 ayat 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat”. Pasal 55 juga menyebutkan “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.”²⁰

Putusan majelis BPSK dapat dibedakan atas dua jenis, yaitu;

1. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi, putusan ini pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa
2. Putusan BPSK dengan cara arbitrase, seperti halnya putusan perkara perdata, menuntut duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.

Putusan mediasi dan konsiliasi tidak memuat saksi administratif sedangkan arbitrase dibuat dengan putusan majelis dan ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, putusan majelis dalam arbitrase memuat sanksi administratif.

B. Tinjauan Umum Konsumen

1. Pengertian konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli suatu barang tertentu atau

²⁰ Republik Indonesia, “Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” Pasal 52

menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Amerika Serikat mengemukakan pengertian konsumen yang berasal dari *consumer* berarti “pemakai”, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai ”korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.²¹

Menurut Zulham dalam bukunya istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni memakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.²²

Konsumen menurut Insentius Samsul adalah pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Sedangkan menurut Mariam Darus Badul Zaman berpendapat bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.

Secara yuridis menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2 yang dimaksud konsumen adalah “*konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi*

²¹ Aulia Muthiah, s.HI, M.H, *Hukum Perlindungan Konsumen* (PT Pustaka Baru Press), hal 49-51.

²² Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenamedia Group, 2016, Hal. 15

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untu di perdagangan”.

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mempunyai makna dan cakupan yang luas karena di dalam pengertian itu pemakai yang dimaksud tidak hanya untuk kepentingan manusia tetapi juga menyebutkan makhluk lain seperti hewan atau tumbuh-tumbuhan. Pengertian ini sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Meskipun demikian Undang-undang Perlindungan Konsumen ini masih perlu disempurnakan sehubungan dengan istilah pemakai, karena badan hukum tidak tercantum di dalam pengertian konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling bergantung antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.²³

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain,

²³ Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (CV Mandar Maju)

perlindungan konsumen sesungguhnya identic dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.²⁴

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*);

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:²⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000). H. 19-21.

²⁵ Republik Indonesia, "Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," pasal 4

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut;²⁶

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

²⁶ Republik Indonesia, “Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” Pasal 5

C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 3 yang berbunyi sebagai berikut:

“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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”²⁷

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan hak pelaku usaha sebagai berikut;

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan dari sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

²⁷ Republik Indonesia, “Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” pasal 1 angka 3

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagaiberikut;

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemamfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian , maka yang menjadi ruang lingkup penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah bagaimana bentuk Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Medan Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan (Studi Putusan Nomor: 005/MED/2019/BPSK.MDN)

B. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

- a. Data primer yakni bahan hukum yang berasal dari setiap keputusan otoritas negara yang bersifat mengikat seperti mengikat seperti Undang-undang. Adapun bahan hukum primer yang menjadi landasan isi skripsi ini adalah Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Data sekunder yakni bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, majalah, Koran, maupun artikel dari internet serta hasil karya ilmiah dari kalangan hukum maupun dari kuisisioner.
- c. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah berupa dokumen yang berisi konsep-konsep keterangan yang mendukung bahan hukum primer dan sekunder, kamus besar Bahasa Indonesia, Kamus

Besar Bahasa Inggris-Indonesia, Literatur-literatur, media masa, insiklopedia, karya ilmiah, website, buku dan sebagainya.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelusuran kepustakaan (library research) atau studi dokumen, yaitu suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dan penulis juga melakukan penelitian (research) dalam suatu instansi/lembaga pemerintahan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan studi dokumen atau bahan pustaka dengan cara mengunjungi perpustakaan, membaca, mengkaji dan mempelajari buku-buku, literature-literatur, peraturan perundang-undangan, jurnal penelitian, makalah, internet, serta melakukan riset ke suatu lembaga instansi pemerintahan (dalam hal ini peneliti melakukan riset ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Medan) guna mengumpulkan, menunjang, dan menyempurnakan objek pembahasan tulisan ini.

D. Metode Analisis Data

Analisi data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kualitatif, yaitu suatu data secara jelas serta diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga gambaran yang aktual dan menyeluruh mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen.

E. Analisa Data

Penulisan skripsi ini dilakukan analisa data dengan analisa data yuridis deskriptif yaitu analisa yang menggambarkan kenyataan-kenyataan yang ada dalam masyarakat dikaitkan dengan perundang-undangan yang berlaku saat ini atau hukum positif, antara lain Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Analisa data dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan hukum memiliki korelasi dan relevan dengan topik permasalahan dalam penelitian. Setelah semua data berhasil dikumpul, kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk uraian yang jelas dan rinci, kemudian dengan cara membandingkan dengan teori-teori dan pendapat para ahli serta kaidah-kaidah hukum. Kemudian penulis menarik suatu kesimpulan yang bersifat deduktif yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus.