

**KEDUDUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN DI BPSK  
KOTA MEDAN**

**TESIS**

**OLEH**

**MAHYUDANIL  
NPM. 09 1803 010**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum  
pada Program Studi Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2011**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)  
dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di BPSK Kota  
Medan**

**Nama : Mahyudanil**

**NPM : 091803010**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. H. Darwinsyah Minin., SH., MS**

**Dr. Mirza Nasution., SH., M.Hum**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Hukum**

**Direktur**

**Dr. Mirza Nasution., SH., M.Hum**

**Drs. Heri Kusmanto., MA**

**Telah diuji pada tanggal : 23 Mei 2011**

---

**Nama : Mahyudanil**

**NPM : 091803010**



**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua : Arif., SH., M.H.**

**Sekretaris : Elvi Zahara Lubis., SH., M.Hum.**

**Pembimbing I : Dr. H. Darwinsyah Minin, SH., MS.**

**Pembimbing II : Dr. Mirza Nasution., SH., M.Hum.**

**Penguji Tamu : Dr. Iman Jauhari., SH., M.Hum.**

## ABSTRAK

### KEDUDUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA MEDAN

Oleh :

Mahyudanil \*

Darwinsyah Minim \*\*

Mirza Nasution \*\*\*

Sengketa tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Sepanjang kehidupannya, hubungan antar manusia selalu diwarnai oleh sengketa. Bentuk sengketa beraneka ragam dan keanekaragamannya menentukan inti permasalahan, yang mana setiap permasalahan memiliki sekian banyak liku-liku, akan tetapi pada akhirnya akan muncul ke permukaan. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam tesis ini adalah bagaimana proses dan mekanisme yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya?, apa hambatan dan pendukung dalam menangani kasus sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dan bagaimana kekuatan hukum dari Keputusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam kasus inkonkret Nomor : 5/PEN/BPSK-MDN/2008, tanggal 12 Maret 2008 ?

Dalam metodologi penelitian penulisan tesis ini bersifat dekriptif analisis yaitu menggambarkan, menelaah dan menjelaskan serta menganalisa ketentuan-ketentuan normatif dan praktek yang terjadi dalam hal putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan. Penelitian tipe normatif ini mengacu kepada Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, putusan BPSK Kota Medan, literatur dan peraturan-peraturan pelaksana lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan dalam hal para pihak yang bersengketa sudah ada perjanjian sebelumnya maka BPSK tetap menghormati perjanjian para pihak sebagai dasar dan atau pertimbangan dalam pengambilan keputusan Majelis. Proses dan mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan masih belum sesuai dengan kaidah-kaidah, norma-norma atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu waktu penyelesaian berbeda antara aturan dengan kenyataan, faktor penghambat dilihat dari peran majelis yang bersifat pasif ketika menjadi konsiliator dan aktif ketika menjadi mediator atau arbiter, kekuatan hukum dari Keputusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Medan dalam kasus inkonkret Nomor : 5/PEN/BPSK-MDN/2008, tanggal 12 Maret 2008 pada kenyataannya masih tumpul, oleh karena itu perlu koreksi, evaluasi dan pembenahan dalam peraturan dan pelaksanaannya.

---

\* Mahasiswa PPs MIH UMA.

\*\* Pembimbing Pertama, Dosen PPs. MIH UMA

\*\*\* Pembimbing Kedua, Dosen PPs. MIH UMA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini. Shalawat beriring salam penulis persembahkan atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga yang telah memberikan jalan yang benar dalam keimanan semoga kita mendapat syafaatnya di yaumul mashar kelak.

Judul tesis ini adalah : "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 studi penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna dan masih banyak kelemahan serta kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah banyak memperoleh masukan dan menerima bantuan dari berbagai pihak . Atas saran, masukan dan bantuan moril maupun materil, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dari lubuk hati yang paling dalam kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA yang telah membuka Program Pascasarjana Magister Hukum Bisnis Medan Area
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA, atas kesempatan menjadi mahasiswa Program Pascasarjana Magister Hukum Bisnis Universitas Medan Area.

3. Ketua Program Pascasarjana Studi Magister Hukum Bisnis Medan Area Bapak Dr. Mirza Nasution, SH. M.Hum, yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi penulis dalam proses mengikuti studi Program Pascasarjana Magister Hukum Bisnis.
4. Ibu Elvi Zahara Lubis, selaku Sekretaris Program Studi Magister Hukum Bisnis Universitas Medan Area.

Demikianlah semoga Allah Swt memberikan barakah dan rahmatnya sehingga tesis ini dapat saya selesaikan dengan sebaik-baiknya.

**Hormat Penulis,**

**MAHYUDANIL**  
**NPM.09 1803 010**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PERSETUJUAN

### ABSTRAK

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... ii

BAB I : PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Perumusan Masalah ..... 15

C. Tujuan Penelitian ..... 16

D. Manfaat Penelitian ..... 17

E. Kerangka Teori ..... 18

F. Kerangka Konsep ..... 25

G. Sistematika Penulisan ..... 28

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA ..... 31

A. Peran BPSK dalam menyelesaikan Sengketa Konsumen ..... 31

1. Pengertian BPSK ..... 32

2. Pengaturan tentang BPSK ..... 32

3. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ..... 35

B. Sengketa Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Per-  
Lindungan Konsumen..... 36

1. Pengertian Sengketa Konsumen ..... 36

2. Bentuk-bentuk Sengketa Konsumen ..... 38

3. Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 39

4. Jenis dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 40

C. Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa ..... 42

1. Defenisi-definisi Alternatif Penyelesaian Sengketa Menurut-  
Literatur, Undang-Undang Dalam Ruang Lingkupnya ..... 42

2. Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa ..... 49

D. Tata Cara Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	57
a. Pengertian Kontrak atau Perjanjian .....	59
b. Kekuatan dan Akibat Perjanjian dari Segi Hukum Perjanjian.....	59
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
A. Spesifikasi Penelitian .....	68
B. Lokasi Penelitian .....	68
C. Metode Pengumpulan Data .....	68
D. Alat Pengumpulan Data .....	70
E. Analisis Data .....	71
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
A. Proses dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK .....	73
1. Sejarah Berdirinya BPSK Kota Medan .....	73
2. Dasar Hukum Pembentukan BPSK Kota Medan .....	76
3. Struktur Organisasi Keanggotaan dan Sekretariat BPSK – Kota Medan .....	76
4. Tugas dan Wewenang Serta Fungsi BPSK .....	78
5. Keberadaan BPSK Kota Medan .....	81
6. Prosedur Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK .....	81
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelesaian Sengketa- Konsumen di BPSK Kota Medan .....	94
a. Faktor Pendukung .....	95
b. Faktor Penghambat .....	96
C. Kekuatan Hukum dari Putusan BPSK dalam Kasus inkonkrito- No.5/PEN/BPSK-MDN/2008 .....	103
1. Proses Perkara di BPSK Kota Medan .....	103
2. Upaya Hukum .....	110

<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan .....	115
B. Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>L A M P I R A N</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lahirnya Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dilatarbelakangi oleh adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung dengan kemajuan teknologi dan informatika sehingga memperluas ruang gerak transportasi barang dan / atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara.

Sedangkan disisi lain kemajuan dan kesadaran konsumen masih rendah sehingga terjadi ketidak seimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidak seimbangan dimaksud cenderung dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik didalam memproduksi, memperdagangkan maupun mengiklankan. Perlindungan konsumen pada hakekatnya adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum.

Dengan telah diberlakukannya Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sejak tanggal 20 April 1999, diharapkan dapat mengangkat harkat dan derajat konsumen serta dapat melindungi secara menyeluruh, mendorong tumbuhnya iklim dunia usaha yang sehat, tangguh, jujur dan bertanggung jawab dalam menghadapi perdagangan bebas yang penuh dengan persaingan sehingga dibutuhkan penyediaan produk yang berkualitas.

Setiap manusia yang hidup di dunia memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. Terlepas dari kewajibannya, manusia juga mempunyai hak-hak dasar yang harus dihormati dan dijunjung tinggi. Hak-hak tersebut menimbulkan berbagai kepentingan yang diharapkan dapat dipenuhi. Setiap manusia adalah penyandang kepentingan.<sup>1</sup>

Salah satu bentuk kepentingan dalam diri manusia adalah pemenuhan kebutuhan. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, manusia mengkonsumsi atau menggunakan barang dan /atau jasa yang berasal dari manusia lainnya. Oleh karena itu setiap manusia yang hidup merupakan konsumen atau pemakai dari barang dan/atau jasa tertentu yang disediakan oleh manusia lain yang menyediakan barang dan/atau jasa yang disebut produsen, oleh karena itu setiap manusia yang hidup tidak akan terlepas dari kebutuhannya.

Sebagaimana dalam sejarah perkembangan pola kebutuhan hidup manusia terdapat dua posisi yang saling berhadapan yaitu antara produsen dan konsumen. Pihak pembuat atau penghasil suatu barang dan/atau jasa disebut produsen dan pihak yang membutuhkan suatu barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh produsen disebut dengan konsumen.

---

<sup>1</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), hal.1

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet.III Jakarta : Diadit Media, 2007
- Arikunto Suharsimi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Angkasa, 1998.
- Darwinyah Minim, *bahan ADR pada kuliah klasikal*, (Medan : MIH-UMA, 2010).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, cet.III Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000
- H.Priyatna Abdurasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Alternatif Penyelesaian Sengketa suatu Pengantar*, Jakarta: Fikahati Aneska dan BANI, 2002.
- Hans W. Micklitz, *Rencana Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Mata Pakar Jerman*,( Warta Konsumen Tahun XXIV No.12 Desember)
- Harahap Yahya, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi*, cet. IV, Jakarta: Sinar Grafika, 1988
- Harkrinowo Harkristuti, *Perlindungan Konsumen dalam rangka Sisitem Peradilan di Indonesia*, Jakarta: Lokakarya Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Kerjasama Lembaga Penelitian Universitas Indonesia dengan Depatemen Perindustrian dan Perdagangan, 1996
- Hikmahanto Juwana, "Urgensi Pengaturan Arbitrase Dalam Undang-undang Pasar Modal", dalam Bunga Rampai Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional, cet I, Jakarta:Lentera Hati, 2002
- H. Salim HS; H. Abdullah; Wiwiek Wahyuningsih, cetakan kedua, November 2007, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2007, Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*,Bandung:Citra Aditya Bakti, 2006

- H.M. Dharnabakti Nasution, *Prosedure dan Mekanismen Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Makalah BPSK Kota Medan), 2008
- Koncoro Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga, 2003
- Kartini, Muljadi & Gunawan Widjaja, "*Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*", PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008
- Lubis M. Solly, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, 1994.
- Lubis M. Solly, *Filsafat ilmu dan Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, 1994
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 1986
- Nickel James W , *Hak Asasi Manusi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Purba Deni, *bahan Hukum Penyelesaian Sengketa (ADR) pada kuliah klasikal*, Medan : MIH-UMA, 2010.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*, cet. VIII, Bandung: Mandar Maju, 1997
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000)
- Sirait N Ningrum, *bahan Mengenal Perjanjian Arbitrase pada kuliah klasikal*, Medan, MIH-UMA, 2011.
- Soekanto Soerjono, *Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia: Prss, 1984
- Sri Rezeki Hartono, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, Bandung: Bandar Maju, 2002
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2003
- Subekti R, & R. Tjitrosudibio, cetakan ketiga puluh tiga, 2003, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, PT Pradnya Paramita, PT AKA, Jakarta 2003

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, cet. I, Jakarta: Kencana, 2008

Thaib M. Hasballah, *Hukum Benda Menurut Hukum Islam*, Medan: Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa, 1992.

Widjaja Gunawan, Yani Ahmad, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008

## **B. Peraturan Perundang Undangan**

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetbook / BW)

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-undang Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun

Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal

Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan

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

Undang-undang Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Pemukiman.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan