

TESIS

**EKSISTENSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN SEBAGAI SARANA PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN : PROBLEMATIK DALAM
MENCARI KEADILAN OLEH KONSUMEN**



ROBBY PRIMA PANGGABEAN

No. Mhs.:145202181/PS/MIH

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015

TESIS

**EKSISTENSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN SEBAGAI SARANA PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN : PROBLEMATIK DALAM
MENCARI KEADILAN OLEH KONSUMEN**



ROBBY PRIMA PANGGABEAN

No. Mhs.:145202181/PS/MIH

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PERSETUJUAN TESIS

Nama : ROBBY PRIMA PANGGABEAN
Nomor Mahasiswa : 145202181/PS/MIH
Konsentrasi : Hukum Bisnis
Judul Tesis : Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa
Konsumen : Problematik Dalam Mencari Keadilan
Oleh Konsumen

Nama Pembimbing

Tanggal Tanda Tangan

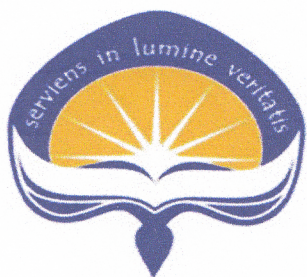
DR. E. Sundari, S.H.,M.Hum

3/11
2015

.....

4/11
2015

DR. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H.,M.Hum

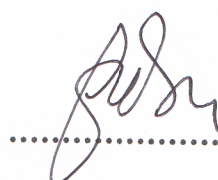




UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

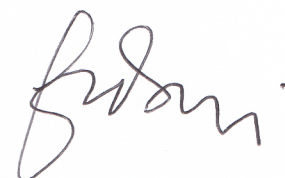
PENGESAHAN UJIAN TESIS

Nama : ROBBY PRIMA PANGGABEAN
Nomor Mahasiswa : 145202181/PS/MIH
Konsentrasi : Hukum Bisnis
Judul Tesis : Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen :
Problematik Dalam Mencari Keadilan Oleh Konsumen

Telah Diuji dan dinyatakan lulus di hadapan dewan penguji pada tanggal 1 Desember 2015

| DewanPenguji | Nama | TandaTangan |
|--------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ketua | DR. E. Sundari, S.H.,M.Hum |  |
| 2. Anggota | DR. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H.,M.Hum |  |
| 3. Anggota | DR. Al. Wisnubroto, S.H.,M.Hum |  |

Ketua Program Studi


DR. E. Sundari, S.H.,M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

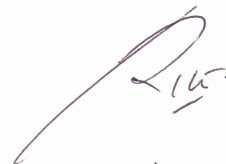
Nama : ROBBY PRIMA PANGGABEAN

No. Mahasiswa : 145202181/PS/MIH

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul “EKSISTENSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEBAGAI SARANA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN : PROBLEMATIK DALAM Mencari Keadilan Oleh Konsumen” adalah hasil karya ilmiah saya dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhannya. Apabila di kemudian hari terdapat plagiasi dalam tesis sayatersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun peraturan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sleman, 5 November 2015

Yang Menyatakan,



Robby Prima Panggabean

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada TUHAN YESUS KRISTUS atas berkat dan kasih-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen : Problematik Dalam Mencari Keadilan Oleh Konsumen.” Tesis ini sebagai salah satu persyaratan bagi Peneliti untuk menyelesaikan Studi di Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam mengerjakan Tesis ini, Peneliti tidak terlepas dari doa, bimbingan dan bantuan dari semua pihak yang terkait. Berdasarkan hal itu, dengan kerendahan hati dan juga dengan rasa terimakasih yang begitu besar, Peneliti ingin menyampaikan terimakasih yang sangat besar kepada:

1. Bapak DR. G. Sri Nurhartanto, S.H.,L.LM selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Drs. M. Parnawa P, M.B.A.,Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu DR. E. Sundari, S.H.,M.Hum selaku Kaprodi Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Dosen Pembimbing I dalam Penelitian Hukum ini.
4. Ibu DR. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing II dalam Penelitian Hukum ini.
5. Semua Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya selama Peneliti menempuh proses perkuliahan di Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Narasumber dalam Penelitian Hukum ini, yaitu Ibu Yudith Nitriasari, S.H.,M.Kn yang merupakan Staaf Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta.

7. Kedua orang tua kandung Peneliti, yaitu Bapak Rommel Panggabean dan Ibu L. Hernietta Purba.
8. Saudara-saudara kandung Peneliti, yaitu Andreas Tua Panggabean, S.T dan Rapaigan Audi Sapana Panggabean.
9. Kepala Pusat Bantuan dan Konsultasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yaitu Bapak DR. St. Mahendra Soni Indriyo, S.H.,M.Hum.
10. Staff Administrasi Pusat Bantuan dan Konsultasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yaitu Bapak Ngadina.
11. Teman-teman yang ada di Pusat Bantuan dan Konsultasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yaitu Anastasia Ririn Tri Setyaningrum, S.H.,M.Hum, B. Hengki Widhi Antoro, S.H.,M.H, Antonius Triyogo Whisnu Gunawan, S.H, Ignatius Yoga Adi Nugroho, S.H, Alberto Chandra, S.H, Charles Barita Hamonangan Sihombing, S.H, Jonatan Wardian, S.H, Renatus Reno Gulo dan Ferry Franeskie.
12. Teman-teman Guru dan Pemusik Sekolah Minggu HKBP Yogyakarta.
13. Teman-teman di Magister Ilmu Hukum Angkatan September Tahun 2014.
14. DR. Mompang Panggabean, S.H.,M.Hum, Soleman Dairo Tamaela, S.H.,M.Hum, David Brain Kasidy Marpaung, S.H, Desman Sitohang, S.H dan semua orang yang telah membantu baik secara moril dan/atau materiil yang tidak dapat disebut satu persatu.

Sleman, 5 November 2015



Robby Prima Panggabean

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN TESIS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TESIS | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| INTISARI | x |
| <i>ABSTRACT</i> | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Batasan Konsep | 10 |
| D. Keaslian Penelitian | 12 |
| E. Manfaat Penelitian | 18 |
| F. Tujuan Penelitian | 18 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 20 |
| A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen | 20 |
| B. Penyelesaian Sengketa Konsumen | 24 |
| C. Akses Keadilan | 31 |
| D. Landasan Teori | 35 |

| | | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| BAB III | METODE PENELITIAN | 37 |
| | A. Jenis Penelitian | 37 |
| | B. Pendekatan | 37 |
| | C. Sumber Data | 39 |
| | D. Metode Pengumpulan Data | 45 |
| | E. Metode Analisis Data | 46 |
| | F. Proses Berpikir | 56 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN | 57 |
| | A. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen | 57 |
| | 1. Sejarah Pembentukan..... | 57 |
| | 2. Perbandingan Dengan Luar Negeri | 68 |
| | B. Akses Keadilan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen | 76 |
| | 1. Mekanisme Pengaduan | 76 |
| | 2. Arbitrase | 79 |
| | 3. Konsiliasi | 83 |
| | 4. Mediasi | 85 |
| | 5. Pembuktian | 86 |
| | C. Ketepatan Bentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan yang Efektif | 88 |
| | 1. Tinjauan Umum | 88 |
| | 2. Jumlah Penanganan Perkara | 96 |

| | | |
|-------|---------------------|-----|
| BAB V | PENUTUP | 108 |
| | A. Kesimpulan | 108 |
| | B. Saran | 109 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



INTISARI

Tesis ini berjudul “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen : Problematik Dalam Mencari Keadilan Oleh Konsumen.” Tesis ini bertujuan mengetahui dan mengkaji Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen serta mengetahui dan mengkaji ketepatan bentuk BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen. Jenis Penelitian Hukum dalam Tesis ini adalah Penelitian Hukum Normatif, dengan pendekatan historis dan perbandingan hukum. Sumber data berupa data sekunder, terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara. Bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dianalisis dengan menggunakan metode analisis hukum. Proses berpikir deduktif digunakan untuk menarik kesimpulan. Teori Keadilan sebagai *Fairness* digunakan untuk menganalisis dalam mengkaji hasil penelitian dalam Tesis ini. Hasil penelitian menunjukkan sampai sekarang masih banyak daerah yang seharusnya mempunyai BPSK, namun belum mempunyai BPSK. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab Eksistensi BPSK sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak banyak dimanfaatkan oleh konsumen karena jauh jaraknya. Pemerintah kesulitan membentuk BPSK di setiap Kabupaten/Kota, karena masalah anggaran dan/atau masalah keberadaan Sumber Daya Manusia. Mengingat hal tersebut perlu ada pembaharuan hukum terhadap bentuk BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen. Pembaharuan Hukum tersebut adalah meniadakan BPSK dan membentuk Pengadilan Khusus Perlindungan Konsumen. Pengadilan ini berada di bawah koordinasi Mahkamah Agung, berada dalam Badan Peradilan Umum dan berada di setiap Pengadilan Negeri, oleh karena itu anggaran yang digunakan adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Hukum Acara yang digunakan adalah hukum acara dalam BPSK, kecuali terkait dengan eksekusi putusan dimana tidak perlu lagi menggunakan birokrasi yang berbeda dan Arbiter, Konsiliator dan Mediator merupakan Hakim yang bertugas di Pengadilan Negeri, namun Mediator tersebut harus mempunyai sertifikasi sebagai Mediator. Semua ini diharapkan mampu memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Kata-kata Kunci : Eksistensi, Sengketa, Konsumen, Bentuk.

ABSTRACT

This thesis entitled “The Existence of the Consumer Dispute Resolution Board as Means for the Resolution of Consumer Disputes: Consumer’ Problem in Seeking Justice.” The objectives of this thesis are to find out the existence of the Consumer Dispute Resolution Board (*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen—BPSK*) as means for the resolution of consumer disputes and to find out appropriateness of form of the Consumer Dispute Resolution Board as means for the resolution of consumer disputes. The type of the Thesis was a normative legal study with a historical approach and a legal comparative method. The source of data was secondary data, consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The data were collected by a literature study and interview. Primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials were analyzed using a legal analysis method. A deductive thinking process was used to draw conclusions. The theory of justice as fairness was used to analyze the results of the Thesis. The results of the study showed that to date there were still many regions that should have the Consumer Dispute Resolution Board but actually did not have the Consumer Dispute Resolution Board. This was one of the underlying causes that the existence of the Consumer Dispute Resolution Board as means for the resolution of consumer disputes was largely not utilized by consumers due to its far location. Government was difficult to establish the Consumer Dispute Resolution Board in each regency/municipality because of problems related to budget and/or human resources. Therefore, it is necessary to carry out the legal reform of the Consumer Dispute Resolution Board as means for the resolution of consumer disputes. The legal reform was to dismiss the Consumer Dispute Resolution Board and establish the Specific Court of Consumer Protection. The court should be under the coordination of the Supreme Court, in the Public Court Board, and in each of the State Courts. Therefore, the budget used was the National Budget. The procedure laws used were those in the Consumer Dispute Resolution Board, except related to the execution of verdicts where no necessity to use different bureaucracies, and Arbitrary, Conciliator, and Mediator are the judges with the tasks in the State Court, but the Mediator should have a certification as Mediator. It is expected that all these are able to meet consumer rights to gain advocacy and protection and the efforts for the resolution of consumer disputes in a reasonable manner.

Keywords: Existence, Disputes, Consumers, Form.