



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

KEDUDUKAN DAN KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SISTEM KETATANEGARAAN DI INDONESIA

SKRIPSI



MAHESA DEWANGGA
0810113280

FAKULTAS HUKUM REGULER MANDIRI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2012

LEMBARAN PENGESAHAN
No. Reg. 154 / PK VI / VII / 2012

**KEDUDUKAN DAN KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DALAM SISTEM KETATANEGARAAN DI INDONESIA**

Disusun Oleh:
MAHESA DEWANGGA
0810113280

Program Kekhususan Hukum Tata Negara (PK VI)

Telah Dipertahankan Dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Hari Kamis
tanggal 2 Agustus 2012, Yang Bersangkutan Dinyatakan LULUS Oleh Tim Pengaji
Yang Terdiri Dari :

Dekan Fakultas Hukum

Prof. Dr. Yuliandri, SH. MH.
NIP. 196207181988101001

Wakil Dekan I

Yoserwan, SH. MH. LLM.
NIP. 196212311989011002

Pengaji I

Dr. Suharizal, S.H. M.H.
NIP. 197904042002121004

Pengaji II

Yunita Syofyan S.H. M.H.
NIP. 196106251986032002

Pembimbing I

Didi Nazmi SH. MH.
NIP. 196012121987051001

Pembimbing II

Syofiarti, SH. MH.
NIP. 197405181999032001

**KEDUDUKAN DAN KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DALAM SISTEM KETATANEGARAAN DI
INDONESIA**

(Nama: Mahesa Dewangga, Nomor BP: 0810113280, Fakultas Hukum Reguler
Mandiri Universitas Andalas , Jumlah Halaman: i-vi + 56 halaman, Tahun
2012)

ABSTRAK

Perkembangan zaman ikut serta mempengaruhi pola pikir masyarakat Indonesia baik secara ekonomi, politik dan juga sosial budaya, hal ini mengharuskan agar struktur organisasi Negara lebih menanggapi terhadap tuntutan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dan mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Maka dari itu hukum harus benar-benar dijalankan sesuai dengan fungsinya. Agar hukum sebagai suatu sistem dapat berjalan dengan baik dan benar, diperlukan lembaga atau institusi yang diharapkan bisa membantu masyarakat dalam melakukan penegakan hukum terutama memberikan rasa keadilan ditengah-tengah masyarakat, Salah satu lembaga yang diharapkan mampu memberikan keadilan tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), lembaga ini terbentuk dikarenakan lemahnya posisi masyarakat sebagai konsumen dibandingkan sebagai pelaku usaha, yang mana konsumen sering mengalami kerugian dalam proses jual beli barang dan jasa. Adapun permasalahan yang penulis angkat adalah : 1. Bagaimana Pengaturan dan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam sistem ketatanegaraan indonesia. 2. Bagaimana Kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa Konsumen. Dalam Penelitian ini penulis melakukan pendekatan metode yuridis normatif, penelitian bersifat deskriptif, data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder. Alat pengumpulan data yang dipakai adalah studi kepustakaan. Analisis data yang dipakai adalah analisis data kualitatif. Dari penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa: 1. Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah bentuk dari berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa dibidang perlindungan konsumen yang diatur di dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem ketatanegaraan Indonesia adalah sebagai Lembaga Negara Independen yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrasi. keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen 2. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang paling utama adalah menyelesaikan masalah sengketa yang terjadi diantara konsumen dengan pelaku usaha diluar pengadilan dengan menggunakan cara damai. Kewenangan lainnya diatur di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/12/2001.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta telah memberikan kesehatan, kekuatan serta ketabahan. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Rasulullah SAW sebagai pemimpin umat yang telah membawa kepada alam yang berilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas. Skripsi ini berjudul : **KEDUDUKAN DAN KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SISTEM KETATANEGARAAN DI INDONESIA.**

Skripsi ini tentu tidak akan berhasil tanpa bantuan, masukan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Ungkapan rasa hormat dan sembah bakti yang tulus penulis haturkan kepada kedua orang tua penulis yaitu papa Syamsumar dan mama Yulismarni serta om Yuherman Richard SH yang penuh kesabaran telah membantu dan memberikan semangat serta kasih sayang tak terhingga kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan kebahagiaan atas pengorbanan yang telah diberikan.

Selain itu penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yuliandri, SH. MH, Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas.

2. Bapak Yoserwan, SH. MH. LLM, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Andalas, Bapak Frenadin Adegustara, SH. MS selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Andalas, Bapak Dr. Kurniawarman, SH. M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Andalas.
3. Bapak Apriwal Gusti, SH selaku Ketua Program Reguler Mandiri, Ibu Arfiani SH. MH selaku Sekretaris Program Reguler Mandiri yang telah banyak memberikan informasi kepada penulis.
4. Bapak Dian Bakti Setiawan, SH. MH, sebagai Ketua Bagian Hukum Tata Negara, dan Ibu Delfina Gusman, SH. MH, sebagai Sekretaris Bagian Hukum Tata Negara yang telah memberikan saran-saran dan arahan kepada penulis.
5. Bapak Didi Nazmi, SH. MH sebagai Pembimbing I dan ibu Syofiarti, SH. MH sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis.
6. Ibu Yunita Syofyan, SH. MH sebagai Penguji I dan Bapak Dr. Suharizal, SH. MH sebagai Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.
7. Ibu Darnis, SH. MH, sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan membimbing penulis penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Andalas.
8. Seluruh Bapak dan Ibu staf pengajar yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

9. Seluruh pegawai biro Fakultas Hukum Reguler Mandiri Universitas Andalas.
10. Bapak Nurmatias, SH sebagai Sekretariat Pengaduan Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota padang yang telah membantu penulis dalam memberikan masukan dan arahan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
11. Seluruh kawan-kawan Angkatan 2008 Fakultas Hukum Reguler Mandiri Universitas Andalas yang memberikan sumbangan pemikiran terhadap penulis.
12. Seluruh kawan-kawan Kuliah Kerja Nyata Nagari Simalanggang Tahun 2011 yang memberikan semangat.

Penulis berharap semoga apa yang telah dihasilkan dari skripsi ini bermanfaat bagi berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi belum sempurna dan masih ada kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Padang, juli 2012

MAHESA DEWANGGA

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI.....v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Sistem Ketatanegaraan Indonesia	
1. Pengertian Sistem Ketatanegaraan.....	13
2. Pengertian dan Tujuan Pemerintahan.....	13
3. Perbedaan Sistem Pemerintahan Negara Indonesia	15
B. Tinjauan Umum Lembaga Negara	
1. Pengertian Lembaga Negara.....	19
2. Perkembangan Lembaga Negara.....	20

C. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....22
2. Hak hak Konsumen.....27

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Pengaturan dan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem dalam sistem ketatanegaraan Indonesia.....31
- B. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....50

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan.....55
- B. Saran.....56

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara hukum,¹ yang dimaksud dengan negara hukum adalah negara yang berlandaskan hukum dan keadilan bagi warganya.² dalam sistem ketatanegaraan setiap aspek tindakan pemerintahan didasarkan pada peraturan perundang-undangan atau berdasarkan pada legalitas. Artinya pemerintah tidak dapat melakukan tindakan tanpa adanya kewenangan yang diberikan. Hukum di negara indonesia bersumber pada Undang - Undang Dasar 1945 yang telah diamanemen sebanyak empat kali, perubahan tersebut sangat mempengaruhi sistem serta struktur ketatanegaraan Indonesia, perubahan tersebut bertujuan untuk menyempurnakan aturan dasar seperti tatanan negara, kedaulatan rakyat, hak azasi manusia, pembagian kekuasaan, eksistensi negara demokrasi dan negara hukum, serta hal-hal lain yang sesuai dengan aspirasi masyarakat agar terwujudnya sistem demokrasi yang adil di Indonesia.

Sistem pemerintahan yang demokrasi berdasarkan kedaulatan bertujuan untuk menjalankan ketertiban hukum dalam masyarakat, hal ini diwujudkan dalam peraturan perundang-undangan yang berpuncak pada konstitusi atau hukum dasar negara. Konstitusi negara harus berisikan gagasan atau ide tentang konstitutionalisme, yaitu adanya pembatasan atas

¹ Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

² Didi Nazmi Yunas, *Konsepsi Negara Hukum*, Padang , Angkasa Raya, 1992. hlm. 20.

kekuasaan dan hak dasar warga negara. Dengan demikian dalam negara hukum, kekuasaan negara harus berdasarkan atas hukum, bukan kekuasaan belaka.³ Tanpa adanya peraturan yang mengatur tentang hukum dalam suatu negara, maka negara tersebut sulit disebut sebagai negara hukum. Tujuan negara mencakup tiga ide dasar hukum, yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian. Oleh karena itu tidak boleh mengabaikan rasa keadilan di masyarakat. Menurut Sudargo Gautama, terdapat tiga ciri-ciri negara hukum, yakni :⁴

- a) *Adanya pembatasan kekuatan negara terhadap perorangan, maksudnya negara tidak dapat bertindak sewenang-wenang, tindakan negara dibatasi oleh hukum, individual mempunyai hak terhadap negara atau rakyat mempunyai hak terhadap penguasa.*
- b) *Asas legalitas. setiap tindakan negara harus berdasarkan hukum yang telah diadakan terlebih dahulu yang harus ditaati juga oleh pemerintah atau aparaturnya.*
- c) *Pemisahan Kekuasaan. Agar hak-hak asasi itu betul-betul terlindungin adalah dengan pemisahan kekuasaan yaitu badan yang membuat peraturan perundang-undangan melaksanakan dan mengadili harus terpisah satu sama lain tidak berada dalam satu tangan.*

Perkembangan zaman ikut serta mempengaruhi pola pikir masyarakat Indonesia baik secara ekonomi, politik dan juga sosial budaya, hal ini mengharuskan agar struktur organisasi negara lebih menanggapi terhadap tuntutan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dan mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Maka dari itu hukum harus benar-benar dijalankan berdasarkan fungsinya.

³Ilhami Bisri. *Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2004, hlm.13

⁴ *Ibid.* hlm. 23

Agar hukum sebagai suatu sistem dapat berjalan dengan baik dan benar didalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, maka diperlukan institusi-institusi penegak hukum sebagai instrumen, dan lembaga atau badan penggeraknya sebagai struktur hukum. Lembaga atau institusi tersebut diharapkan bisa membantu masyarakat dalam penegakan hukum terutama memberikan keadilan. Lembaga negara terkadang disebut dengan istilah lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan non-departemen, atau lembaga negara saja.

Dalam struktur kelembagaan Republik Indonesia terdapat organ negara yang mempunyai kedudukan yang sederajat, secara langsung dibentuk dan menerima kewenangan dari Undang-Undang Dasar 1945. Ada pula yang dibentuk dan diberi kewenangan dari Undang-Undang, bahkan ada pula yang hanya dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden. Kedudukan hierarki dari masing-masing lembaga ditentukan berdasarkan pada derajat pengaturan menurut perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu lembaga yang dibentuk dan kewenangannya diatur oleh Undang-Undang adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen lahir dari Pasal 49, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada pasal tersebut disebutkan bahwa, pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, sesuai dengan asas peradilan.

Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah bentuk dari berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa dibidang perlindungan konsumen. BPSK tidak sekedar suatu lembaga atau badan yang dapat berdiri atau dibentuk oleh perseorangan tetapi suatu lembaga yang berpayung hukum dengan dasar peraturan perundang-undangan yang cukup jelas.

Kehadiran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut dilatarbelakangi oleh kondisi atau posisi konsumen yang berada dipihak yang lemah dalam menghadapi pelaku usaha. Hal ini disebabkan tingkat kesadaran dan pengetahuan / pendidikan konsumen masih sangat rendah dan juga masalah peraturan perundang-undangan yang ada belum memadai dan kurang menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberi pelindungan kepada konsumen yang dirugikan.

Disamping itu kemajuan teknologi dan kesadaran konsumen yang masih rendah memungkinkan terjadinya ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidakseimbangan tersebut diperparah dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen, baik didalam memproduksi, memperdagangkan maupun dalam mengiklankan atau mempromosikan suatu barang. Konsumen Indonesia pada umumnya bersifat *konsumtif*,⁵ yang mana selalu mengalami kerugian dan bersikap pasrah serta enggan untuk

⁵ Sifat *Konsumtif* adalah Suatu sikap atau kegiatan mengkonsumsi barang secara berlebihan tanpa memikirkan harga barang serta manfaat dari barang itu sendiri.

memperjuangkan dan mempertahankan hak-haknya melalui jalur hukum di pengadilan. Hal ini dikarenakan mahalnya biaya berperkara di pengadilan dan juga membutuhkan waktu dan proses yang panjang dalam persidangan.⁶

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diharapkan posisi konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang. Azas keseimbangan inilah yang menjadi salah satu azas yang terdapat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen membuka kesempatan kepada setiap konsumen yang dirugikan untuk mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui jalur di luar pengadilan. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian sengketa secara damai oleh kedua belah pihak.

Sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Indonesia belum memiliki ketentuan hukum yang tegas tentang perlindungan konsumen, berbagai peraturan yang sudah ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi konsumen, maka setelah berlakunya Undang-undang perlindungan konsumen, diharapkan adanya kepastian hukum terhadap konsumen yang beritikad baik, maupun perlindungan terhadap produsen/pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

BPSK sendiri merupakan lembaga yang berfungsi sebagai penyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keanggotaan BPSK

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Banjarmasin, Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Press, 2008, hlm. 109

terdiri dari unsur Pemerintah, konsumen dan unsur pelaku usaha. BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak kepada pelaku usaha yang tidak benar. Selain itu (BPSK) dapat pula menjadi akses untuk mendapatkan informasi serta jaminan perlindungan hukum yang sama bagi konsumen dan pelaku usaha. Selama ini terdapat kecenderungan bahwa apabila BPSK memutuskan pelaku usaha bersalah, maka pelaku usaha tersebut akan melakukan upaya hukum keberatan ke Pengadilan negeri, demikian juga apabila pelaku usaha dikalahkan oleh Pengadilan Negeri, maka akan melakukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung. Kejadian tersebut disebabkan karena lemahnya kedudukan dan kewenangan yang diberikan oleh UUPK terhadap BPSK.

Tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK (butir c dan d) yang berbunyi :⁷

“ meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi ”

Pasal di atas secara tegas menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, serta upaya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Dari fenomena tersebut

⁷ Pasal 49 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

muncul pemikiran agar hukum dapat ditegakkan secara kokoh dan konsisten, karena ketidakpastian hukum dan kemerosotan wibawa hukum akan melahirkan krisis hukum.

Pembaharuan dan penegakan hukum harus dimulai dari pemerintah, aparat hukum dan masyarakat, sebab tidak mudah untuk menyadarkan tentang arti dan makna hukum yang sesungguhnya, keberadaan lembaga-lembaga hukum di negara Indonesia tidak bekerja secara maksimal karena disebabkan oleh faktor-faktor internal maupun eksternal. Faktor-faktor tersebut akan menjadi kendala dalam penegakan hukum di Indonesia. Berdasarkan apa yang di kemukakan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum yang berjudul: **KEDUDUKAN DAN KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SISTEM KETATANEGARAAN DI INDONESIA.**

B. Perumusan Masalah

Dari pemaparan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaturan dan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam sistem ketatanegaraan Indonesia?
2. Bagaimana Kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaturan dan kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem ketatanegaraan Indonesia.
- b. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam penyelesaian sengketa konsumen.
- c. Untuk menambah pengetahuan pada bidang hukum tata negara yang merupakan program kekhususan penulis.

A. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ditujukan juga bagi masyarakat luas serta bagi aparat penegak hukum. Oleh karena itu, manfaat penelitian ini dikelompokkan menjadi 2, yaitu :

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mengembangkan ilmu hukum khususnya dalam bagian Hukum Tata Negara dan bermanfaat bagi masyarakat untuk menambah pengetahuan tentang kedudukan serta kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Agar penelitian yang penulis lakukan ini bermanfaat bagi aparat penegak hukum yakni Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen dan masyarakat sebagai konsumen serta pengusaha selaku pelaku usaha.

B. Metode Penelitian

Istilah “metodologi” berasal dari kata *metode* yang berarti “jalan ke”; namun demikian, menurut kebiasaan metode dirumuskan, dengan kemungkinan-kemungkinan sebagai berikut:⁸

- 1) Suatu tipe pemikiran yang dipakai dalam penelitian dan penilaian,
 - 2) Suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan,
 - 3) Cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur
1. Metode Pendekatan Masalah

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif yaitu penelitian hukum doktriner, atau juga bisa disebut penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁹

2. Sifat Penelitian

Sifat Penelitian yang penulis gunakan adalah secara deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan tentang bagaimana pengaturan, kedudukan, serta kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Jenis dan Sumber Data

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, UI-Press, Jakarta 1990, hal 5

⁹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta , Sinar Grafika, 2002, hlm. 13

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka, yang meliputi:

a) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat. Yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang ada hubungannya dengan permasalahan ini. Bahan penelitian yang berasal dari undang - undang dan peraturan - peraturan tersebut adalah :

- 1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/10/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
 - 4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 13/M-DAG/PER/3/2010 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.;
- b) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah merupakan bahan hukum yang meliputi data-data yang menunjang, penjelasan dari bahan hukum primer, atau bahan-bahan lain yang sesuai dengan penelitian. Seperti : karya ilmiah, rancangan undang-undang dan juga hasil dari suatu penelitian.

c) Bahan hukum tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan maupun petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti : Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Besar Bahasa Inggris, Kamus Besar Bahasa Belanda dan bahan lainnya yang medukung dalam penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan sebagai data sekunder. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengolahan data yang hakikat kegiatannya untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Sistematisasi berarti membuat klasifikasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis tersebut untuk memudahkan pekerjaan analisis.¹⁰

5. Teknik pengolahan data

Dalam melakukan pengolahan data yang penulis peroleh dari pustaka akan dilakukan dengan cara *editing*. hal ini dilakukan agar

¹⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 1997, hlm., 186

dapat memaksimalkan serta menemukan kebenaran dalam sebuah penelitian/ karya tulis.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan data, mengkualifikasikan, kemudian menghubungkan teori yang berhubungan dengan masalah dan akhirnya menarik kesimpulan untuk menemukan hasil. Analisis data merupakan langkah yang selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan ilmiah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Mengenai Sistem Ketatanegaraan Indonesia

1. Pengertian Sistem Ketatanegaraan

Sistem ketatanegaraan adalah segala sesuatu yang berkenaan dengan organisasi Negara, baik yang menyangkut tentang susunan dan kedudukan lembaga-lembaga negara maupun yang berkaitan dengan tugas dan kewenangannya masing-masing maupun hubungan satu sama lainnya.¹¹

Kekuasaan dalam suatu Negara menurut Montesquieu di klasifikasikan menjadi tiga, yaitu Kekuasaan Eksekutif yang berarti kekuasaan menjalankan undang-undang atau kekuasaan menjalankan pemerintahan, Kekuasaan Legislatif yang berarti kekuasaan membentuk undang-undang, Dan Kekuasaan Yudikatif yang berarti kekuasaan mengadili terhadap pelanggaran atas undang-undang.¹²

2. Pengertian dan Tujuan Pemerintahan

Sistem berasal dari bahasa inggris yaitu *system* berarti suatu keseluruhan yang terdiri atas beberapa bagian yang mempunyai hubungan fungsional. Sedangkan Pemerintahan adalah lembaga-lembaga Negara yang menjalankan segala fungsi pemerintah, dalam rangka mencapai

¹¹ Abdy Yuhana, *Sistem Ketatanegaraan Indonesia Pasca Perubahan Undang-Undang Dasar 1945*, Bandung, Fokusmedia, 2009, hlm. 67

¹² Jimly Asshidiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Jakarta , Raja Grafindo Persada, 2009. hlm. 283

tujuan penyelenggaraan negara. Baik sebagai lembaga eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Jadi sistem pemerintahan adalah suatu tatanan utuh yang terdiri atas berbagai komponen pemerintahan yang bekerja saling bergantungan dan memengaruhi dalam mencapaian tujuan dan fungsi pemerintahan.¹³ Tujuan pemerintahan negara pada umumnya didasarkan pada cita-cita atau tujuan Negara yang mana telah diamanatkan di dalam UUD 1945. Misalnya, tujuan pemerintahan negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Sehingga lembaga-lembaga yang berada dalam satu sistem pemerintahan Indonesia bekerja secara bersama dan saling menunjang untuk terwujudnya tujuan dari pemerintahan di negara Indonesia.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan negara merupakan unsur penting dalam suatu negara. Oleh karena itu, maka tidak berlebihan apabila salah satu faktor penentu krisis nasional dan berbagai persoalan yang melanda bangsa Indonesia bersumber dari kelemahan di bidang manajemen pemerintahan, terutama birokrasi, yang tidak mengindahkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.¹⁴ Asas Umum Pemerintahan Negara yang baik adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan, dan norma hukum, untuk mewujudkan Penyelenggara Negara

¹³ Inu Kencana Syafie, *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Rineka cipta, 2002, hlm.

¹⁴ <http://armingsh.blogspot.com/2011/01/asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik.html>

yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme sebagaimana yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 , yang meliputi .¹⁵

- a. Asas Kepastian Hukum adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara. Maksudnya asai ini menuntut dihormatinya hak yang telah diperoleh seseorang berdasarkan suatu keputusan badan atau pejabat administrasi negara.
- b. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian Penyelenggara Negara.
- c. Asas Kepentingan Umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif. Maksudnya asas ini menghendaki pemerintah harus mengutamakan kepentingan umum terlebih dahulu.
- d. Asas Keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
- e. Asas Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara.
- f. Asas Profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- g. Asas Akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Perbedaan Sistem Pemerintahan Negara Indonesia sebelum dan setelah Perubahan

- a. Sistem Pemerintahan Negara Indonesia Berdasarkan UUD 1945
Sebelum Perubahan.

¹⁵ Siswanto Sunarno. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta, Sinar Grafika, 2008. hlm. 34

Pokok-pokok sistem pemerintahan negara Indonesia berdasarkan UUD 1945 sebelum diamanemen tertuang dalam Penjelasan UUD 1945 tentang tujuh kunci pokok sistem pemerintahan negara tersebut sebagai berikut :¹⁶

1. Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum (rechtsstaat).
2. Sistem Konstitusional.
3. Kekuasaan negara yang tertinggi di tangan Majelis Permusyawaratan Rakyat.
4. Presiden adalah penyelenggara pemerintah negara yang tertinggi di bawah Majelis Permusyawaratan Rakyat.
5. Presiden tidak bertanggung jawab kepada Dewan Perwakilan Rakyat.
6. Menteri negara ialah pembantu presiden, menteri negara tidak bertanggungjawab kepada Dewan Perwakilan Rakyat.
7. Kekuasaan kepala negara tidak tak terbatas.

Sistem pemerintahan Indonesia menurut UUD 1945 menganut sistem pemerintahan presidensial. Sistem pemerintahan ini dijalankan semasa pemerintahan Orde Baru. Ciri dari sistem pemerintahan masa itu adalah adanya kekuasaan yang amat besar pada lembaga kepresidenan. Hampir semua kewenangan Presiden yang di atur menurut UUD 1945 tersebut dilakukan tanpa melibatkan pertimbangan atau persetujuan DPR sebagai wakil rakyat. Karena itu tidak adanya pengawasan dan tanpa persetujuan DPR, maka kekuasaan Presiden sangat besar dan cenderung dapat disalahgunakan.

Mekipun adanya kelemahan, kekuasaan yang besar pada Presiden juga ada dampak positifnya yaitu Presiden dapat mengendalikan seluruh penyelenggaraan pemerintahan sehingga mampu menciptakan

¹⁶ Ibid, hlm. 99

pemerintahan yang kompak dan solid. Sistem pemerintahan lebih stabil, tidak mudah jatuh atau berganti. Konflik dan pertentangan antar pejabat negara dapat dihindari. Namun, dalam praktik perjalanan sistem pemerintahan di Indonesia ternyata kekuasaan yang besar dalam diri Presiden lebih banyak merugikan bangsa dan negara dari pada keuntungan yang didapatkannya.

Memasuki masa Reformasi, bangsa Indonesia bertekad untuk menciptakan sistem pemerintahan yang demokratis. Untuk itu, perlu disusun pemerintahan yang konstitusional atau pemerintahan yang berdasarkan pada konstitusi. Pemerintah konstitusional bercirikan bahwa konstitusi negara itu berisi :¹⁷

- a) adanya pembatasan kekuasaan pemerintahan.
 - b) jaminan atas hak asasi manusia dan hak-hak warga negara.
- b. Sistem Pemerintahan Negara Indonesia Berdasarkan UUD 1945 setelah diamandemen.

Pokok-pokok sistem pemerintahan Indonesia setelah dilakukannya amandemen UUD 1945 adalah sebagai berikut :¹⁸

1. Bentuk pemerintahan adalah republik, sedangkan sistem pemerintahan presidensial.
2. Presiden adalah kepala negara dan sekaligus kepala pemerintahan. Presiden dan wakil presiden dipilih secara langsung oleh rakyat.

¹⁷ Ni'matul Huda, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2005, hlm. 74.

¹⁸ <http://raja1987.blogspot.com/2008/10/sistem-pemerintahan-indonesia-sebelum.html>

3. Kabinet atau menteri diangkat oleh presiden dan bertanggung jawab kepada presiden.
4. Parlemen terdiri atas dua bagian (bikameral), Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Dewan Perwakilan Daerah (DPD). Para anggota dewan merupakan anggota MPR. DPR memiliki kekuasaan legislatif dan kekuasaan mengawasi jalannya pemerintahan.
5. Kekuasaan yudikatif dijalankan oleh Makamah Agung yang merupakan puncak dari kekuasaan kehakiman.¹⁹

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut di atas, dapat difahami bahwa dalam perkembangan sistem pemerintahan presidensial di negara Indonesia (terutama setelah amandemen UUD 1945) terdapat perubahan-perubahan sesuai dengan dinamika politik bangsa Indonesia. Hal itu diperuntukkan dalam memperbaiki sistem presidensial yang lama. Perubahan baru tersebut antara lain, adanya pemilihan presiden langsung, sistem bikameral, mekanisme checks and balances dan pemberian kekuasaan yang lebih besar pada parlemen untuk melakukan pengawasan dan fungsi anggaran. Secara umum dengan dilaksanakannya amandemen Undang-Undang Dasar 1945 pada era reformasi, telah banyak membawa perubahan yang mendasar baik terhadap ketatanegaraan (kedudukan lembaga-lembaga negara), sistem politik, hukum, hak asasi manusia, pertahanan keamanan dan sebagainya.

¹⁹. Jimly Asshiddiqie, *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*, Konpres, Jakarta, 2010. hlm. 135

B. Tinjauan Umum Mengenai Lembaga Negara

1. Pengertian Lembaga Negara

Lembaga Negara adalah organisasi, struktur ataupun Lembaga Pemerintahan dimana lembaga tersebut dibuat oleh Negara, dan bertujuan untuk membangun Negara itu sendiri, Lembaga negara sering juga disebut dengan istilah lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan non-departemen, atau lembaga negara saja. Lembaga negara itu dapat berada dalam ranah legislatif, eksekutif, yudikatif atau dapat pula bersifat campuran.²⁰ Ada yang dibentuk dan diberi kekuasaan oleh UUD, ada pula yang dibentuk dan mendapatkan kekuasaannya dari UU, dan bahkan ada pula yang hanya dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden.

Kedudukan Hirarki lembaga negara tersebut ditentukan atas derajat pengaturan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lembaga negara yang diatur dan dibentuk oleh UUD merupakan organ konstitusi, sedangkan yang dibentuk berdasarkan UU merupakan organ UU, sementara yang hanya dibentuk karena keputusan presiden tentunya lebih rendah lagi tingkatan dan derajat perlakuan hukum terhadap pejabat yang duduk di dalamnya. Demikian pula jika lembaga dimaksud dibentuk dan diberi kekuasaan berdasarkan Peraturan Daerah, tentu lebih rendah lagi tingkatannya.

Ada tiga jalur pembentukan lembaga negara:

- a. Melalui UUD 1945 yang terdiri dari:

²⁰ *Ibid.* hlm. 27.

MPR, DPR, DPD, Presiden, MA,BPK,Kementerian Negara, Pemerintah Daerah Propinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota, DPRD Propinsi, DPRD Kabupaten dan Kota, KPU, KY, MK,bank sentral, TNI, Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dewan Pertimbangan Presiden

b. Melalui undang-undang diantaranya:

Komnas HAM, KPK, KPI, Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Komisi Kebenaran dan Rekonsiliasi, Komnas Anak, Komisi Kepolisian, Komisi Kejaksaan, Dewan Pers, dan Dewan Pendidikan.

c. Melalui Keputusan Presiden diantaranya:

Komisi Ombudsman Nasional, Komisi Hukum Nasional, Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan,Komisi Pengawas Kekayaan Penyelenggara Negara, Dewan Maritim, Dewan Ekonomi Nasional, Dewan Industri Strategis, Dewan Pengembangan Usaha Nasional, dan Dewan Buku Nasional.

2. Perkembangan Lembaga Negara

Indonesia merupakan negara hukum yang bersumber pada UUD 1945. Banyaknya tindakan pemerintah yang tidak sesuai dengan UUD 1945, menyebabkan terjadinya reaksi protes dari masyarakat yang menuntut keadilan untuk segera melakukan perubahan terhadap UUD 1945, hal ini pun terwujud, akhirnya pada tanggal 19 Oktober 1999 dilakukanlah amandemen untuk pertama kalinya, selanjutnya amandemen kedua pada

tanggal 18 Agustus 2000, amandemen ketiga pada tanggal 10 November 2001, dan amandemen keempat pada tanggal 10 Agustus 2002.

Menurut Tujuan amandemen UUD 1945 Husnie Thamrien, wakil ketua MPR dari F-PP, Tujuan amandemen UUD 1945 adalah:²¹

- 1) untuk menyempurnakan aturan dasar mengenai tatanan negara agar dapat lebih mantap dalam mencapai tujuan nasional serta menyempurnakan aturan dasar mengenai jaminan dan pelaksanaan kekuatan rakyat.
- 2) memperluas partisipasi rakyat agar sesuai dengan perkembangan paham demokrasi.
- 3) menyempurnakan aturan dasar mengenai jaminan dan perlindungan hak agar sesuai dengan perkembangan HAM dan peradaban umat manusia yang menjadi syarat negara hukum.
- 4) menyempurnakan aturan dasar penyelenggaraan negara secara demokratis dan modern melalui pembagian kekuasaan secara tegas sistem check and balances yang lebih ketat dan transparan serta pembentukan lembaga-lembaga negara yang baru untuk mengakomodasi perkembangan kebutuhan bangsa dan tantangan jaman.
- 5) menyempurnakan aturan dasar mengenai jaminan konstitusional dan kewajiban Negara dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang bertujuan untuk mencerdaskan

²¹ <http://rippleworld.wordpress.com/2010/03/18/tujuan-amandemen-uud-1945/> di akses tanggal 24 mei 2012

kehidupan bangsa, menegakkan etika dan moral serta solidaritas dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

- 6) menyempurnakan aturan dasar mengenai kehidupan bernegara dan berbangsa sesuai dengan perkembangan aspirasi masyarakat Indonesia.

Yang mana perubahan tersebut ikut menyebabkan terjadinya berbagai perubahan dalam struktur ketatanegaraan Indonesia. Perubahan itu dapat dilihat dari adanya beberapa lembaga Negara yang dihapuskan, lalu juga dibentuknya beberapa lembaga Negara baru, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup berbangsa dan bernegara. Bukan itu saja, perubahan tersebut juga ikut merubah tugas dan kewenangan lembaga negara tersebut.

C. Tinjauan umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Yang dikatakan konsumen menurut UUPK adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²² Sedangkan Pelaku Usaha adalah 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 negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penyelesaian sebuah perkara atau sengketa dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam prakteknya tidak hanya dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan tetapi juga dapat diselesaikan melalui jalur luar pengadilan, salah satu penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan adalah sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk untuk pertama kalinya oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden No.90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang merupakan amanat dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia, Revisi 2006, hlm. 2.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari Undang- Undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Sedangkan khusus wilayah DKI Jakarta, BPSK dibentuk pada Daerah Tingkat I atau provinsi. Pembentukan BPSK ini dimaksudkan untuk membantu penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan.

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota, yang diberi tugas dan kewenangan oleh undang-undang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan umum. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.²³

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan

²³ Yusuf Shofie. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti. 2002, hlm.39

yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. yang kemudian dipertegas dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan yang harus ditempuh oleh pihak yang bersengketa.²⁴ Namun hasil putusan BPSK bisa menjadi acuan bagi penyidik, karena putusan tersebut dapat dijadikan alat bukti permulaan dalam kasus sengketa.

Anggota BPSK diangkat dan diberhentikan oleh Menteri yang menangani bidang perdagangan, dalam hal ini adalah Menteri Perdagangan, atas saran dari Kepala Pemerintah setempat yakni Bupati/Walikota dan Gubernur khusus untuk wilayah DKI Jakarta untuk masa keanggotan selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali sepanjang memenuhi persyaratan. Keanggotaan BPSK disusun berdasarkan asas proporsionalitas yang mewakili 3 (tiga) unsur yakni unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Unsur pemerintah berasal dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk Provinsi DKI Jakarta atau kabupaten/kota setempat. Unsur konsumen berasal dari wakil LPKSM yang berada di daerah tersebut. Sedangkan Unsur pelaku usaha berasal

²⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000, him. 73

dari wakil organisasi perusahaan dan/atau organisasi pengusaha yang berada di daerah tersebut.

Setiap unsur tersebut berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Dengan demikian keanggotaan BPSK minimal terdiri dari 9 (Sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang. Selain itu dalam pembentukannya, dipersyaratkan paling sedikit 1 (satu) orang dari anggota BPSK memiliki pendidikan Strata 1 (S1) di bidang hukum Dari anggota tersebutlah dipilih Ketua dan Wakil Ketua yang merangkap sebagai anggota. Dimana Ketua BPSK dipilih dari perwakilan unsur pemerintah dan Wakil Ketua BPSK dipilih dari perwakilan di luar unsur pemerintah. Ketua dan Wakil Ketua tersebut menjabat dalam jangka waktu yang sama dengan periode keanggotaan yakni 5 (lima) tahun dan dapat dipilih kembali sepanjang sesuai dengan persyaratan.

Dalam melaksanakan tugasnya, anggota BPSK dibantu oleh Sekretariat BPSK yang terdiri dari Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat bertugas membantu pelaksanaan tugas pokok Anggota BPSK. Kepala dan Anggota Sekretariat diangkat dan diberhentikan oleh Menteri yang mengurus bidang Perdagangan dan diwakili oleh Dirjen yang menangani bidang Perdagangan Dalam Negeri, dalam hal ini Direktur Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen, dengan masa tugas selama 6 (enam) tahun.

Kepala dan Anggota Sekretariat dipilih berasal dari aparatur pemerintah dan bukan merupakan anggota BPSK serta diusulkan oleh Ketua BPSK kepada Dirjen yang mengurus Perdagangan Dalam Negeri. Adapun jumlah Anggota Sekretariat paling sedikit 4 (empat) orang yang terbagi dalam 3 (tiga) bidang yakni: tata usaha, pelayanan pengaduan dan konsultasi, dan kepaniteraan. Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis. Keanggotaan majelis disusun secara ganjil dan sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur anggota BPSK serta dibantu oleh seorang panitera.

2. Hak Konsumen

Menurut Ketentuan pasal 5 undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut :²⁵

- a) Hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan jasa

Konsumen berhak mendapat kenyamanan, keselamatan serta keamanan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk cara barang atau jasa tersebut sampai dan dipergunakan oleh konsumen.

- 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.

²⁵ *ibid*, hlm. 29.

Merupakan kebebasan konsumen dalam memilih barang dan jasa yang dibutuhkan. Oleh karena itu, barang yang beredar di pasar haruslah terdiri dari beberapa merek untuk suatu barang, agar konsumen dapat memilih. Tidak ada unsur paksaan dan pelaku usaha tidak boleh menghalang-halangi konsumen ketika ingin memilih.

- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan

Bisa dipenuhi dengan cara antara lain, melalui diskripsi barang menyangkut harga dan kualitas atau kandungan barang dan tidak hanya terbatas informasi pada satu jenis produk, tetapi juga informasi beberapa merek untuk produk sejenis, dengan demikian konsumen bisa membandingkan antara satu merk dengan merk lain untuk produk sejenis.

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Produsen yang baik adalah mereka yang menjadi pendengar yang baik. Mendengar pendapat dan keluhan konsumen merupakan hak yang harus diberikan kepada konsumen.

- e) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan hak ini, konsumen mendapat perlindungan hukum yang efektif dalam rangka mengamankan implementasi ketentuan

perlindungan konsumen dan menjamin keadilan sosial. Hak ini dapat dipenuhi dengan cara:

1. Konsultasi hukum, diberikan pada konsumen menengah ke bawah. Bentuk kegiatan ini dapat dilakukan oleh organisasi konsumen dan atau instansi pemerintah yang mengurusi perlindungan konsumen
2. Menggunakan mekanisme tuntutan hukum secara kolektif
3. Adanya keragaman akses bagi konsumen individu berupa tersedianya lembaga penyelesaian sengketa konsumen, baik yang didirikan oleh pemerintah berupa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di setiap Pemerintah Kota / Kabupaten

f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

Definisi dasar hak ini adalah konsumen harus berpendidikan secukupnya, dapat dilakukan baik melalui kurikulum dalam pendidikan formal maupun melalui pendidikan informal yang dilakukan oleh lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen. Pemenuhan hak untuk mendapat pendidikan juga menjadi kontribusi dan tanggung jawab pelaku usaha.

g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Tindakan diskriminatif secara sederhana adalah adanya perlakuan yang berbeda untuk pengguna jasa/produk, dimana kepada konsumen dibebankan biaya yang sama. Oleh karena itu adanya pelaku usaha yang menyediakan beberapa sub kategori pelayanan dengan tarif yang berbeda-beda, sesuai dengan tarif yang dibayar konsumen tidak dapat dikatakan diskriminatif.

- h) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidaksebagaimana mestinya.

Pelaku bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi jika terjadi kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat pengonsumsian barang atau jasa yang diperjualbelikan. Bentuk ganti rugi dapat berupa: Pengembalian uang, Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Serta perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan (pasal 19 Ayat (2) UUPK).

- i) Hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam Undang-Undang lain juga diatur hak-hak konsumen, seperti Undang-Undang Kesehatan. Oleh karena itu dimungkinkan adanya hak konsumen tambahan sesuai dengan tipikal sektor masing-masing.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan dan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem dalam sistem ketatanegaraan Indonesia.

Didasari atas keprihatinan melihat kondisi atau posisi konsumen berada dipihak yang lemah, serta masalah peraturan perundang-undangan yang ada belum memadai, dan kurangnya jaminan atau kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang dirugikan, juga diperparah dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen, baik didalam memproduksi, memperdagangkan maupun dalam mengiklankan atau mempromosikan suatu barang maka dibentuklah sebuah lembaga sebagai solusi dari permasalahan tersebut, lembaga yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tujuan pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Dengan demikian baik konsumen maupun pelaku usaha memperoleh hak yang sama antara lain konsumen mendapatkan ganti rugi bila barang/jasa yang dibeli tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaku usaha

mendapat jaminan perlindungan hukum dari perilaku/niat tidak baik dari konsumen dan hak untuk mendapatkan rehabilitas nama baik bila ternyata sengketa yang diajukan konsumen tidak benar.²⁶ Perlindungan yang diberikan kepada konsumen bersifat preventif yaitu perlindungan kepada konsumen sebelum mengalami kerugian, dan Represif bagi konsumen yang menderita sakit akibat mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.²⁷

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu instansi atau Lembaga Negara yang di amanatkan berdasarkan Undang-undang. Untuk mengatur tentang keberadaan lembaga BPSK maka dibuatlah peraturan yaitu :

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang merupakan badan atau lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan permasalahan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan. penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu, untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Pengaturan tentang BPSK diamanatkan pada

²⁶ <http://shaphira.multiply.com/journal/item/205/205> di akses pada tanggal 3 juli 2012 jam 17.57

²⁷ <http://manado.tribunnews.com/2011/04/14/kementerian-perdagangan-minta-sulut-segera-bentuk-bpsk> diakses pada tanggal 3 juli 2012 jam 18.00.

pasal 49 ayat (1) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi :

“ pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan”.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dibentuk disetiap Kabupaten atau Kota apabila Bupati atau Walikota mengajukan surat permohonan kepada Menteri Perdagangan Cq. Dirjen Perdagangan Dalam Negeri, yang dalam surat itu menyatakan bahwa didaerah yang bersangkutan sudah siap dan perlu dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam surat tersebut Bupati atau Walikota wajib menyatakan kesiapan dan bersedia untuk menyediakan sarana, dan prasarana serta mengalokasikan dana operasional dan honorarium bagi anggota dan sekretariat BPSK yang dibebankan pada APBD setempat.²⁸

2. Keputusan Presiden

Pengaturan lebih lanjut tentang BPSK dapat dilihat dalam Keputusan Presiden, sejauh ini telah ada sejumlah Keputusan Presiden yang mengatur tentang keberadaan lembaga BPSK pada tiap-tiap daerah tingkat II diantaranya:

- 1) Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Medan, Kota

²⁸M. Syahrial. *Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Dalam Rangka Pembentukan BPSK*. Padang. 2012

Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Aceh.

- 2) Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 108 Tahun 2004 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya, Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Ogan Kemering Ulu dan Kabupaten Jeneponto.
- 3) Keputusan Presiden Republik Indonesia No 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Padang, Kabupaten Bandung, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu.
- 4) Keputusan Presiden Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Pekalongan, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara, Kabupaten Serdang Bedagai.
- 5) Keputusan Presiden Republik Indonesia No 32 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Banjarmasin, Kota

Cirebon, Kota Surakarta, Kota Magelang, Kota Tanjung Pinang, serta pada Pemerintahan Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Aceh Tengah, Kabupaten Bener Meriah.

- 6) Keputusan Presiden Republik Indonesia No 23 Tahun 2009 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Tebing Tinggi, Kota Binjai, dan Kabupaten Bogor.
- 7) Keputusan Presiden Republik Indonesia No 18 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Serang, Kota Kendari, Kota Bukittinggi, Kota Singkawang, Kota Pontianak, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Karawang, dan Kabupaten Batu Bara.
- 8) Keputusan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2012 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Bandar lampung, Kota Tanjung Balai, Kabupaten Lampung Tengah , Kabupaten Paser , Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Tapanuli Utara, Kabupaten Barru, Kabupaten Cirebon.

Di dalam Keputusan Presiden tersebut, terdapat pengaturan tentang keberadaan BPSK pada tiap daerah tingkat II,²⁹ yaitu pada tiap kota atau kabupaten. Hal ini ditujukan untuk memudahkan konsumen yang merasa

²⁹ *Ibid*, hlm. 76

dirugikan untuk melaporkan atau menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK terdekat. Dana pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam anggaran tersebut termasuk pembiayaan operasional, honorarium anggota BPSK, biaya pemeliharaan gedung, dan biaya lainnya yang memungkinkan BPSK dapat menjalankan tugasnya.

Dana pelaksanaan tugas BPSK yang dibebankan kepada APBD mengakibatkan tidak meratanya pembentukan BPSK karena pada tiap-tiap daerah yang ada di Indonesia Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) berbeda. Hal ini merupakan salah satu kendala dalam mendirikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di suatu daerah, karena dalam pembentukan BPSK perlu kesiapan dan kesediaan untuk menyediakan sarana dan prasarana serta mengalokasikan dana operasional dan honorarium bagi anggota dan sekretariat BPSK.

3. Peraturan Menteri Perdagangan No. 13/M-DAG/PER/3/2010

Selanjutnya tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK yang berpedoman pada Peraturan Menteri Perdagangan No. 13/M-DAG/PER/3/2010 Tanggal 17 Maret 2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Peraturan Menteri Perdagangan tersebut sebagai penyempurnaan dari Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.

301/MPP/1Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian, Anggota dan Sekretariat BPSK.

Beberapa hal yang disempurnakan dalam peraturan Menteri ini, yang antara lain adalah :

- 1) Pengangkatan Kepala Sekretariat dan anggota Sekretariat yang semula ditetapkan oleh Menteri Perdagangan, dengan Peraturan No. 13/M-DAG/PER/3/2010 ini, Menteri perdagangan melimpahkan wewenangnya kepada Direktur jendral Perdagangan Dalam Negeri.
- 2) Anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintahan dapat diambil dari SKPD daerah Kabupaten atau Kota setempat dan Pangkat atau golongan yang semula minimal IV/a diturunkan menjadi minimal III/c.
- 3) Anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen yang semula diwakili oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), maka bila disuatu daerah belum terbentuk LPKSM maka dapat diambil dari tokoh masyarakat yg memiliki pengetahuan dibidang perlindungan konsumen.
- 4) Masa Kerja Anggota Sekretariat yang semula tidak diatur (sesuai masa kerja aparatur), maka dalam peraturan menteri ini diatur selama 6 (enam) tahun.

Anggota BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur,³⁰ yakni unsur Pemerintahan berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan dan keuangan.³¹ atau Satuan Kerja Perangkat Daerah setempat. Sementara itu Unsur pelaku usaha berasal dari wakil organisasi perusahaan atau organisasi pengusaha setempat. Sedangkan unsur konsumen berasal dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan memiliki Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK). Dan apabila suatu daerah belum dibentuk LPKSM maka unsur konsumen dapat berasal dari tokoh masyarakat.

Setelah terbentuknya BPSK berdasarkan Keputusan Presiden keanggotaan BPSK diangkat oleh menteri Perdagangan atas usulan Bupati atau Walikota disertai berita acara, yang sebelumnya diadakan pembentukan Tim Pemilihan Anggota BPSK yang melalui Surat Keputusan Bupati atau Walikota. jumlah keanggotaan BPSK berjumlah paling sedikit 9 (Sembilan) orang dan paling banyak 15 (lima belas) orang. Komposisi dari setiap unsur harus berimbang. Bilamana berjumlah 9 orang, maka setiap unsurnya berjumlah 3 (tiga) orang. Dan bilamana 15 (lima belas) orang, maka setiap unsurnya berjumlah 5 orang. Dari jumlah tersebut paling sedikitnya 1 (satu) orang harus berpendidikan Strata 1 (S1) di bidang Hukum. Masa bakti keanggotaan BPSK, selama 5

³⁰ *Ibid*, hlm. 77

³¹ <http://www.kemenperin.go.id/artikel/622/Pengangkatan,-Pemberhentian-Anggota-Dan-Sekretariat-Badan-Penyelesaian-Sengketa-Konsumen> diakses tanggal 21 juni 2012 jam 00.16

(lima) tahun dan dapat diangkat kembali selama masih memenuhi persyaratan pengangkatan. susunan Keanggotaan BPSK terdiri atas, ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, anggota. Ketua BPSK berasal dari unsur pemerintahan dan wakil ketua unsur yang terpilih sesuai hasil pemilihan anggota BPSK.

Untuk melakukan pengangkatan anggota BPSK ada beberapa tahap yang harus ditempuh oleh pemerintah setempat, tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pembentukan Tim Pemilihan Calon anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

- 1) Kepala Dinas yang membidangi urusan perdagangan mengundang wakil SKPD Kabupaten atau Kota, LPKSM atau tokoh Masyarakat dan Pelaku Usaha untuk membentuk Tim pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan memperhatikan keterwakilan masing-masing unsur.
- 2) Kepala Dinas menyampaikan nama-nama calon anggota tim kepada Bupati atau walikota untuk selanjutnya ditetapkan dalam keputusan Bupati atau Walikota, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut
 - a) Ketua adalah Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.

- b) Sekretaris adalah Kepala Dinas Kabupaten atau Kota yang membidangi urusan perdagangan atau pejabat yang ditunjuk.
 - c) Anggota adalah Wakil SKPD pemerintahan Kabupaten atau Kota pelaku usaha dan konsumen.
- 3) Tugas Tim tersebut nantinya adalah :
- a) Melakukan penelitian atas kelengkapan dan kebenaran dokumen persyaratan calon anggota BPSK.
 - b) Melakukan uji kelayakan dan kepatutan calon anggota BPSK.
 - c) Menetapkan calon anggota BPSK yang dinyatakan lulus.
 - d) Menyampaikan calon anggota BPSK yang telah dinyatakan lulus kepada Bupati atau Walikota.

b. Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setelah terbentuknya Tim Pemilihan Calon Anggota BPSK selanjutnya Tim Pemilihan Calon Anggota tersebut mengadakan rapat persiapan pelaksanaan pemilihan calon anggota BPSK dengan menyiapkan tempat, menentukan tanggal dan waktu pelaksanaan, menyiapkan formulir pendaftaran dan kebutuhan lainnya yang

berkaitan dengan pemilihan calon anggota BPSK. Agar masyarakat mengetahui tentang adanya pemilihan calon anggota BPSK, tim mengumumkan melalui media cetak, media elektronik, dan atau pada tempat-tempat yang dapat diketahui oleh umum.

Dalam pengumuman tersebut terdapat tentang informasi tentang :

- 1) Persyaratan Menjadi Anggota BPSK
- 2) Tempat dan Batas Waktu Serta cara Pendaftaran
- 3) Tahap Pemilihan
- 4) Waktu Pengumuman Kelulusan Calon Anggota BPSK
- 5) *Contact Person* dan Korespondensi Tim

Pengumuman pemilihan calon anggota BPSK dilaksanakan paling singkat 7 tujuh) hari sebelum tanggal pembukaan pendaftaran. Penetapan nama calon anggota yang telah dinyatakan lulus dilakukan oleh Tim melalui Ketua Tim Pemilihan Calon Anggota BPSK dengan menetapkan nama-nama yang dinyatakan lulus sebagai calon anggota BPSK dan dituangkan dalam Berita Acara pemilihan Calon Anggota BPSK dan diajukan kepada bupati atau walikota.

c. Pengajuan Calon Anggota dan Pegangkatan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tata cara pengajuan calon anggota dan pengangkatan calon anggota BPSK adalah sebagai berikut, pertama Bupati atau Walikota mengajukan Nama Calon Anggota BPSK yang akan diangkat sebagai anggota BPSK kepada Menteri dalam hal ini

Dirjen PDN dengan melampirkan Berita Acara Pemilihan Calon Anggota BPSK dan tembusan kepada Direktur Perlindungan Konsumen, selanjutnya Calon anggota BPSK yang diajukan oleh Bupati atau walikota berjumlah 9 (Sembilan) orang. yang terdiri 3 (tiga) orang dari unsur pemerintah, 3 (tiga) orang dari unsur pelaku usaha dan 3 (tiga) orang dari unsur konsumen. di dalam unsur tersebut paling sedikit 1 orang harus berpendidikan strata (S1) di bidang hukum. Kemudian Menteri mengangkat anggota BPSK melalui Keputusan Menteri Perdagangan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung semenjak diterimanya pengajuan bakal calon anggota BPSK secara lengkap dan benar. Lalu Menteri menerbitkan surat penugasan kepada Bupati atau Walikota untuk melantik dan mengambil sumpah Anggota BPSK. Berita acara tentang pelantikan dan pengambilan sumpah anggota BPSK disampaikan oleh Ketua BPSK kepada Direktur Perlindungan Konsumen.

Dalam hal keanggotaan BPSK berhenti dikarenakan alasan meninggal dunia, mengundurkan diri, sakit secara terus menerus selama 6 (enam) bulan, berakhirnya masa jabatan sebagai anggota BPSK yaitu 1 (satu) periode selama 5 (lima) tahun, anggota BPSK tersebut telah mencapai usia pensiun atau mencapai usia 65 (enam puluh lima) tahun. Kemudian Bupati atau walikota dalam Jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan, harus menyampaikan usulan

pengganti Anggota BPSK yang lama kepada Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

d. Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Syarat untuk mengangkat Ketua dan Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Ketua BPSK harus berasal dari unsur Pemerintahan, sedangkan Wakil Ketua BPSK berasal dari unsur luar pemerintahan (Pelaku Usaha atau Konsumen), tata cara pemilihan Ketua dan Wakil Ketua adalah anggota BPSK mengadakan rapat untuk memilih Ketua dan Wakil Ketua BPSK yang mana rapat tersebut dipimpin oleh Anggota BPSK tertua. Kemudian Pemilihan tersebut dilakukan dengan cara musyawarah mufakat atau voting suara terbanyak. Selanjutnya hasil pemilihan Ketua dan Wakil Ketua dituangkan dalam Berita Acara Pemilihan yang ditandatangani oleh seluruh anggota BPSK dan disampaikan kepada Kepala Dinas yang membidangi urusan perdagangan di wilayah Kabupaten atau Kota dengan tembusan kepala Direktorat Perlindungan Konsumen.

e. Pembentukan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh Sekretariat, yang terdiri dari Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat. Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat berasal dari aparatur pemerintahan dan bukan anggota BPSK, dan diutamakan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang

perlindungan konsumen, Tugas dari Sekretariat BPSK tersebut adalah untuk membantu pelaksanaan tugas pokok Anggota BPSK. Kepala Sekretariat membawahi bidang tata usaha. Pelayanan , pengaduan, dan konsultasi serta kepaniteraan. Jumlah anggota sekretariat paling sedikit 4 (empat) orang ditentukan dengan memperhatikan volume beban kerja.

Tata cara Pembentukan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pertama Ketua BPSK berkoordinasi dengan kepala dinas yang membidangi urusan perdagangan dalam pengusulan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat, kemudian berdasarkan hasil koordinasi tersebut, Ketua BPSK mengusulkan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Kepada Dirjen PDN (Perdagangan Dalam Negeri) untuk diangkat melalui Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan dalam Negeri dengan masa keanggotaan Kepala dan Anggota Sekretariat selama 6 (enam) tahun dan dapat diangkat kembali sepanjang masih aktif sebagai aparatur pemerintahan. Selanjutnya Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri menerbitkan surat penugasan kepada Ketua BPSK untuk melantik dan mengambil sumpah Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat BPSK lalu Berita Acara pelantikan dan pengambilan sumpah Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat di sampaikan oleh ketua BPSK kepada Direktur Perlindungan Konsumen.

Peranan BPSK dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen di Indonesia adalah merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. Namun Tidak semua konsumen dapat menggugat ke BPSK, yang dapat menggugat hanya konsumen akhir yaitu konsumen yang menggunakan produk tidak untuk diperdagangkan lagi. Perlindungan yang diberikan oleh lembaga BPSK tersebut kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang juga melalui pengawasan terhadap setiap perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausul baku yang merugikan konsumen. Dalam hal ini BPSK memiliki fungsi ganda disisi UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, telah memberikan kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, disisi lain UU tersebut juga memberikan kewenangan eksekutif kepada BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku dalam setiap perjanjian atau dokumen yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan yang juga merupakan lembaga Negara independen dengan tugas dan wewenang yang bertujuan untuk melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. BPSK merupakan lembaga penunjang dalam bidang quasi peradilan. Oleh karenanya,

kekuatan BPSK bersifat final dan mengikat. Makna final yang dimaksud dalam putusan BPSK adalah final pada tingkat BPSK saja sedangkan pada tingkat pengadilan putusan BPSK tidak bersifat final atau masih dapat dilakukan upaya hukum keberatan ke pengadilan negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung.

Secara garis besar proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK melalui cara Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrasi jauh berbeda dengan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan umum, perbedaannya antara lain :

- 1) Penyelesaian sengketa melalui BPSK cenderung menggunakan pertimbangan rasa keadilan, sedangkan penyelesaian sengketa melalui peradilan umum menerapkan hukum secara ketat.
- 2) Prosedur penyelesaian sengketa melalui BPSK bersifat fleksibel,³² sedangkan melalui peradilan umum prosedur penyelesaian sengketa bersifat formal
- 3) Putusan penyelesaian sengketa melalui BPSK bersifat *Win-Win Solution*,³³ artinya putusan dari penyelesaian sengketa tersebut menguntungkan kedua belah pihak, sedangkan penyelesaian sengketa melalui peradilan umum bersifat *Win-Lose Solution* artinya putusan dari penyelesaian sengketa tersebut merugikan salah satu pihak yang bersengketa.

³² <http://www.hukumonline.com/printdoc/hol20267> diakses pada tanggal 3 juli 212

³³ http://www.serdangbedagaijab.go.id/indonesia/index.php?mod=home&opt=hasil_pencarian&id_content=3037 diakses pada tanggal 3 juli 2012

Dari perbandingan di atas dapat kita lihat bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK jauh lebih menguntungkan kedua belah pihak, selain adanya perbedaan tersebut, proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menganut beberapa prinsip penyelesaian, sebagai berikut :

- 1) Pilihan secara sukarela. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan (BPSK) berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Bilamana para pihak telah sepakat memilih BPSK sebagai tempat untuk menyelesaikan sengketa, maka para pihak harus sepakat untuk memilih salah satu dari cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK yaitu dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrasi.
- 2) Bukan berjenjang. Jika konsumen dan pelaku usaha telah sepakat memilih salah satu cara penyelesaian sengketa yang disediakan BPSK (Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrasi) dan ternyata tidak terdapat penyelesaian, maka sengketa tersebut tidak dapat lagi diajukan penyelesaiannya dengan penyelesaian sengketa yang disediakan BPSK lainnya.
- 3) Penyelesaian oleh para pihak. Bilamana para pihak telah memilih cara konsiliasi atau mediasi, maka penyelesaian sepenuhnya berada ditangan para pihak baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi secara pembayaran tunai atau cicilan. Majelis BPSK hanya sebagai fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran dan menerangkan isi Undang-Undang No. 8 tahun 1999.

- 4) Penyelesaian oleh majelis. Bilamana para pihak yang bersengketa sepakat memilih penyelesaian sengketa dengan cara arbitrasi, maka penyelesaian sepenuhnya diserahkan kepada Majelis BPSK baik mengenai Bentuk dan besanya ganti rugi.
- 5) Tanpa pengacara. Pada prinsipnya, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tanpa pengacara, hal ini mengingat yang ditonjolkan dalam penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan, bukan masalah aspek hukum yang ketat dan kaku karena putusan yang diharapkan di BPSK adalah *Win-Win Solution*.
- 6) Murah, cepat dan sederhana. Konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat mengajukan gugatan ke BPSK dengan cara tertulis maupun lisan, penyelesaian sengketa konsumen di BPSK cukup sederhana yaitu konsumen menyampaikan pengaduan kepada BPSK, dan pelaku usaha menyampaikan jawabannya. Selanjutnya majelis BPSK berperan untuk menyelesaikan sengketa dengan cara damai, musyawarah, dan kekeluargaan.

Ada beberapa kendala lain yang dihadapi oleh BPSK dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen, yaitu tentang kedudukan BPSK masih belum memiliki kekuatan hukum yang kuat berdasarkan pasal 45 ayat 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, artinya dalam melakukan penyelesaian sengketa,

konsumen dan pelaku usaha tidak menutup kemungkinan menyelesaikan sengketa secara damai oleh kedua belah pihak. Jadi BPSK bukan merupakan lembaga wajib yang harus ditempuh oleh para pihak (konsumen dan pelaku usaha) dalam menyelesaikan sengketa karena para pihak boleh memilih sesuai kesepakatan.

Kurangnya minat masyarakat untuk mempelajari tentang perlindungan konsumen membuat sebagian besar masyarakat belum mengetahui atau memahami hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, serta kurangnya pengetahuan serta informasi mengenai BPSK membuat konsumen juga tidak memahami bagaimana proses penyelesaian sengketa jika terjadi sesuatu hal yang dapat merugikan mereka. Sehingga kedudukan BPSK kurang begitu diketahui dan dipahami masyarakat, dan lembaga berwenang menyelesaikan sengketa yang popular dimata masyarakat maupun pelaku usaha adalah pengadilan, karena pengadilan merupakan lembaga yudikatif yang telah diberi kewenangan untuk menyelesaikan perkara

B. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tugas serta Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diamanatkan dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1990 tentang Perlindungan Konsumen kemudian diatur di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen. yang mana tugas dan kewenangan BPSK tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase.
 - 1) Konsiliasi merupakan usaha perdamaian antara dua pihak yang bersengketa. Metode konsiliasi ditempuh jika pihak konsumen dan pengusaha bersedia melakukan musyawarah untuk mencari titik temu dengan disaksikan majelis hakim BPSK. Dalam hal ini, majelis hakim BPSK bersikap pasif. Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.
 - 2) Mediasi: negosiasi dimediasi oleh BPSK. Kedua belah pihak melakukan musyawarah dengan keikutsertaan majelis hakim BPSK yang bersifat aktif, maksudnya majelis hakim aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak. termasuk memberikan penetapan.
 - 3) Arbitrase: dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsilias. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada

para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis

- b) Memberikan konsultasi perlindungan Konsumen. konsultasi tersebut berupa konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, kosultasi mengenai upaya memperoleh pembelaan dalam permasalahan sengketa, tentang tata cara penyelesaian sengketa di BPSK, dan hal-hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen.
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Penelitian terhadap alat bukti dan pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi, saksi ahli dan orang yang

mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. alat bukti tersebut berupa: surat, dokumen, barang, hasil uji labolatorium, dan bukti lain yang diajukan baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha.

- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.
- i) Meminta 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.
- j) Mendapatkan, meneliti atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan. Maksudnya untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen. apabila terdapat kerugian dari pihak konsumen maka ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan juga pemberian santunan.
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Pemberitahuan

putusan dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bunti pengiriman, selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.

- m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kondisi atau posisi konsumen berada dipihak yang lemah, serta masalah peraturan perundang-undangan yang ada belum memadai, dan kurangnya jaminan atau kepastian hukum untuk memberi pelindungan kepada konsumen yang dirugikan, juga diperparah dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen, baik didalam memproduksi, memperdagangkan maupun dalam mengiklankan atau mempromosikan suatu barang maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada daerah tingkat II yaitu Kabupaten dan Kota sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kemudian tentang pembentukan BPSK diatur di dalam Keputusan Presiden, pada tiap daerah pembentukan BPSK memiliki Keputusan presiden yang berbeda-beda, hal ini dikarenakan pembentukan BPSK tidak serentak di seluruh Indonesia, melainkan bertahap. Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Negara Independen yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen.
2. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang paling utama adalah menyelesaikan permasalahan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha diluar pengadilan dengan menggunakan cara

damai. Mengenai kewenangan lainnya diamanatkan dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1990 tentang Perlindungan Konsumen kemudian diatur di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. Saran

UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, sudah seharusnya direvisi karena terdapat beberapa kelemahan sebagai dasar hukum tentang pelaksanaan tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sebagai contoh pasal 45 ayat 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kata-kata “pilihan sukarela” tersebut menunjukkan tidak adanya ketegasan pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen di BPSK, karena masih adanya jalur lain yang dapat ditempuh konsumen atau pelaku usaha untuk menyelesaikan permasalahan sengketa, yaitu Pengadilan.

Selanjutnya mengenai dana pelaksanaan tugas BPSK sebaiknya tidak hanya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah saja melainkan Anggaran Pendapatan Belanja Negara juga harus ikut membantu pembiayaan tugas BPSK, Agar tercapainya pemerataan pembentukan BPSK diseluruh daerah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatulah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin : Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Press.
- Abdy Yuhana. 2009. *Sistem Ketatanegaraan Indonesia Pasca Perubahan Undang-Undang Dasar 1945*. Bandung : Fokus media.
- Bambang Sunggono. 1997. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Bambang waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Didi Nazmi Yunas, 1992. *Konsepsi Negara Hukum*. Padang : Angkasa Raya.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ilhami Bisri. 2004. *Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Inu Kencana Syafie. 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ni'matul Huda. 2005. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Jimly Ashidiqie, 2009. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Jakarta : Raja Grafindo Persada,
- _____. 2010. *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siswanto Sunarno. 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1990. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta : UI-Pers.



Yusuf Shofie. 2002. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota aceh

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 108 Tahun 2004 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya, Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Ogan Kemering Ulu dan Kabupaten Jeneponto.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Padang, Kabupaten Bandung, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Pekalongan, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara, Kabupaten Serdang Bedagai.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No 32 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Banjarmasin, Kota Cirebon, Kota Surakarta, Kota Magelang, Kota Tanjung Pinang, serta pada Pemerintahan Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Aceh Tengah, Kabupaten Bener Meriah.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No 23 Tahun 2009 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Tebing Tinggi, Kota Binjai, dan Kabupaten Bogor.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No 18 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Serang, Kota Kendari, Kota Bukittinggi, Kota Singkawang, Kota Pontianak, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Karawang, dan Kabupaten Batu Bara.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2012 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Bandar Lampung, Kota Tanjung Balai, Kabupaten Lampung Tengah , Kabupaten Paser , Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Tapanuli Utara, Kabupaten Barru, Kabupaten Cirebon.

Peraturan Menteri Perdagangan No. 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa.

C. Website

<http://armingsh.blogspot.com/2011/01/asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik.html> diakses tanggal 15 juli 2012

<http://raja1987.blogspot.com/2008/10/sistem-pemerintahan-indonesia-sebelum.html> diakses tanggal 16 juli 2012.

<http://rippleworld.wordpress.com/2010/03/18/tujuan-amandemen-uud-1945/> diakses tanggal 24 mei 2012.

<http://www.kemenperin.go.id/artikel/622/Pengangkatan,-Pemberhentian-Anggota-Dan-Sekretariat-Badan-Penyelesaian-Sengketa-Konsumen> diakses tanggal 21 juni 2012.

<http://shaphira.multiply.com/journal/item/205/205> di akses pada tanggal 3 juli 2012.

<http://manado.tribunnews.com/2011/04/14/kementrian-perdagangan-minta-sulut-segera-bentuk-bpsk> diakses pada tanggal 3 juli 2012.

http://www.serdangbedagaikab.go.id/indonesia/index.php?mod=home&opt=hasil_pencarian&id_content=3037 diakses pada tanggal 3 juli 2012

<http://www.hukumonline.com/printedoc/hol20267> diakses pada tanggal 3 juli 2012

D. Jurnal

M. Syahrial. *Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Dalam Rangka Pembentukan BPSK*. Padang. 2012