

## SUMMARY

# PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BELUM BERJALAN SECARA EFEKTIF

Created by PARDAMEAN HARAHAHAP

**Subject** : SENGKETA, PERLINDUNGAN, KONSUMEN

**Subject Alt** : DISPUTE, PROTECTION, CONSUMER

**Keyword** : penyelesaian sengketa;perlindungan konsumen

### **Description :**

Setiap orang pernah menjadi Konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder dalam rangka memperoleh barang dan jasa, walaupun tidak semua orang menjadi pelaku usaha, oleh karena itu sebagai konsumen tidak luput dari berbagai macam permasalahan yang mungkin terjadi seperti adanya kecurangan pelaku usaha, penipuan dan sebagainya, maka perlu penyelesaian sengketa konsumen yang baik dan benar, melalui pengadilan maupun diluar pengadilan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga baru yang memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memilih salah satu dari tiga mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, yaitu : Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase.

Tesis ini berjudul: Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa berdasarkan Undang- Undang Perlindungan Konsumen belum berjalan secara efektif.

Masalah penelitian ini adalah: Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen belum berjalan secara efektif ?, maka secara khusus akan diteliti: Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen, Mengapa timbul kendala- kendala dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ?, Bagaimana analisis kasus-kasus pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen ?.

Tujuan Umum dari penelitian ini untuk menjawab masalah penelitian tentang proses penyelesaian sengketa konsumen . Tujuan Khusus adalah sebagai berikut: pertama untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai penyelesaian sengketa konsumen; dua memberikan masukan kepada instansi pemerintah dan swasta tentang penyelesaian sengketa perlindungan konsumen; dan tiga untuk memperdalam pengetahuan khususnya tentang penyelesaian sengketa perlindungan konsumen .

Bahwa untuk melaksanakan penelitian ini ada beberapa metode yang digunakan yaitu : Pertama Studi Pustaka terdiri dari (a) Jenis Penelitian melakukan penelitian hukum normatif atau studi dokumen data sekunder; (b) Sifat Penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analisis ; dan (c) jenis data terdiri dari data hukum primer, data hukum sekunder, dan bahan- bahan hukum tersier, Ke dua Wawancara kepada dua orang anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kabupaten Tangerang dan kepada salah satu pengurus di sekretarian BPSK Kabupaten Tangerang .

iii

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Pertama Mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan UUPK ada 2 (dua) macam, yaitu pertama penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan kedua penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan; Ke dua dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ada beberapa kendala yang dihadapi yaitu : kendala sosialisasi UUPK dan BPSK yang kurang dikenal oleh masyarakat , kendala peraturan, kendala proses beracara di BPSK maupun di pengadilan yang tidak jelas dalam UUPK dan lain-lain; Ke tigadalam tesis ini telah ditampilkan 5 (lima) contoh kasus yang diperoleh dari BPSK kabupaten tangerang telah dianalisis sesuai dengan teori-teori Penegakan Hukum dan asas-asas dalam UUPK. Ternyata dari kelima kasus atau sengketa tersebut tiga sengketa tidak dapat diselesaikan oleh BPSK tangerang karena pelaku usaha tidak hadir setelah dipanggil tiga kali berturut-turut, tentu menimbulkan persoalan penegakan hukum dan kepastian hukum, sedangkan dua sengketa dapat diselesaikan oleh BPSK,dalam hal ini tidak ada masalah penegakan

hukum dan kepastian hukum karena sudah diambil keputusan oleh BPSK dan diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang ditentukan dalam UUPK.

**Date Create** : 07/01/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Master-201404006  
**Collection** : 201404006  
**Source** : Magister Theses of Law  
**Relation Collection** Fakultas Hukum  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @2015 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor