

ABSTRAK

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 .

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.

Abstract

Everyone has become a consumer to make ends meet both the needs of primary and secondary needs in order to acquire goods and services, although not all people become entrepreneurs, therefore, as the consumer does not escape from a variety of problems that may occur as fraud business, fraud etc, it is necessary to consumer dispute resolution is good and right, through the courts or out of court such as the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) as a new institution which provides the opportunity for consumers and businesses to choose one of three consumer dispute resolution mechanisms, namely: Conciliation, Mediation, and Arbitration.

This thesis titled: the implementation of the settlement of disputes under consumer protection law does not operate effectively.

The research problem is: how consumer dispute resolution process is not running effectively ?, then in particular will be examined: how the consumer dispute resolution process, why arising

obstacles in the process of settlement of consumer disputes ?, how the analysis of cases of violation of consumer protection laws ?.

The general objective of this study was to answer the problem of research on consumer dispute resolution process. Specific objectives are as follows: the first to give an explanation to the public regarding the settlement of consumer disputes: two provide input to government and private institutions of dispute settlement protection consumers; and there to deepen knowledge of dispute resolution particularly consumer protection.

That to carry out this research, there are several methods used are: first book study consists (a) the type of research or study documents secondary data: (b) the nature of the research in this research use descriptive research analysis; and (c) the type of data consists of primary legal data, legal data secondary, and tertiary legal materials, the second interview with two members of the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) in the District Tangerang.

The conclusion of this study are as follows: first the dispute settlement mechanism based UUPK there are two (2) types, the first settlement of disputes out of court through consumer dispute resolution body (BPSK) and both consumer dispute resolution through the courts; both in consumer dispute resolution process there are some obstacles namely: socialization constraints UUPK and BPSK are less known by the public, regulatory constraints, constraints in BPSK proceedings and in court that is not clear in BFL and others; third this thesis has shown five (5) examples of cases obtained from BPSK Tangerang District have been analyzed in accordance with the theories of law enforcement and the principles in the BFL. Turned out of the five cases or disputes 3 disputes can not be resolved by BPSK Tangerang because businesses are not present after being called three times in a row, certainly raises the question of law enforcement and legal certainty, while the two disputes can be resolved by BPSK, in this case there is no problem of law enforcement and rule of law because it was a decision taken by BPSK and completed in accordance with the mechanism specified in the