

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas saat ini.¹

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal /sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun, pasti konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini, pada beberapa sisi, menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga tidak mempunyai kedudukan yang “aman”. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan

¹. Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011), halaman. 5-6

pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan seminimal mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.²

Setiap orang pernah menjadi konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder dalam rangka memperoleh barang dan atau jasa, walaupun tidak semua orang menjadi pelaku usaha, oleh karena itu sebagai konsumen tidak luput dari berbagai macam permasalahan yang mungkin terjadi seperti kecurangan pelaku usaha, penipuan dan sebagainya, maka perlu mendapat perlindungan dan jaminan hukum dari Negara sebagai Organ yang berkewajiban melindungi masyarakat atau konsumen. Maka untuk mendapatkan perlindungan terhadap konsumen diperlukan produk hukum yang jelas dan dapat menjamin perlindungan masyarakat terutama konsumen pemakai barang dan jasa, Untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen pembuat Undang-Undang telah melahirkan Undang-Undang Nomor.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), tetapi dengan lahirnya undang-undang perlindungan konsumen yang diharapkan mampu menyelesaikan sengketa konsumen belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat, walaupun undang-undang perlindungan konsumen sudah disahkan hampir dua dasawarsa lamanya, namun kenyataannya masih banyak kendala dan masyarakat belum merasakan dampak perlindungan negara terhadap konsumen yang maksimal.

Undang-undang Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua bagian yaitu : Pertama Penyelesaian

². Ibid,halaman. 5-6

sengketa di luar pengadilan terdiri dari : (a). Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri; dan (b). Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut (BPSK), dengan menggunakan mekanisme, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Kedua Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.³

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi dan informatika, telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara sehingga barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi baik produk luar negeri maupun produk dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu sisi mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya

³.Susanti Adi Nugroho, Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya,(Jakarta : Kencana Prenada media group 2011), hal. 14

oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar atau perjanjian baku yang merugikan konsumen.”Saat ini konsumen semakin harus berhati-hati dalam mencermati informasi yang disampaikan melalui iklan, karena masih saja ditemukan pelaku usaha yang tidak jujur dan cenderung menjadikan konsumen hanya sebagai objek.⁴

Faktor utama yang menjadi penyebab tidak terlindunginya kepentingan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan diatas,perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas.⁵

⁴. Dedi Harianto,Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap iklan yang menyesatkan,(Medan : Ghalia Indonesia, Agustus 2010, hal. 72

⁵. M. Sadar dkk, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Jakarta : Akademia ,2012), hal. 2-3

Dari uraian diatas maka yang menjadi masalah adalah bagaimana proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen belum berjalan secara efektif?, jadi jika dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen sangat luas cakupannya, maka peneliti hanya menganalisis atau menghubungkannya dengan proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, kendala-kendala proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, dan menganalisis kasus-kasus pelanggaran undang-undang Perlindungan Konsumen yang aktual, khususnya yang dilaporkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Tangerang tentang Sengketa Kredit Kendaraan Bermotor Roda dua dan roda empat yang telah diselesaikan di BPSK kabupaten tangerang, baik penyelesaian melalui Mediasi seperti antara ARIYADI SANUSI dengan PT BPR MARCORINDO PERDANA yang telah berhasil diselesaikan dengan keluarnya AKTA PERDAMAIAN No. 006.1/AP/BPSK/I/2013 oleh Majelis BPSK. Kemudian contoh sengketa yang lain yang telah diputus oleh BPSK kabupaten Tangerang adalah: Sengketa antara ZAINAL ABIDIN dengan PT ANDALAN FINANCE, para pihak telah memilih penyelesaian melalui ARBITRASE, menyangkut kredit macet pembayaran kendaraan bermotor.

Berhubung masih banyaknya persoalan yang dihadapi masyarakat atas tindakan pelaku usaha baik yang kecil maupun yang besar maka penelitian ini mempunyai alasan ataupun sebab-sebab ingin menelaah masalah penyelesaian sengketa perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

Masyarakat sering dirugikan dan tidak mengetahui cara untuk melindungi dirinya. Setelah lahirnya undang-undang perlindungan konsumen peraturan perundang-undangan belum memadai untuk menyelesaikan problem konsumen. Penerapan dalam menjatuhkan sanksi belum berjalan sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana, serta pemberian ganti kerugian dalam penyelesaian secara pidana maupun perdata.

Dalam penelitian ini, perlu dilakukan analisis terhadap kasus-kasus perlindungan konsumen, untuk mencari penyebab atau hambatan-hambatan yang menyebabkan belum efektifnya penyelesaian sengketa konsumen terhadap tindakan-tindakan oknum pelaku usaha yang melakukan kecurangan dan pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang yang terkait dengan perlindungan konsumen, akhirnya penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan baik kepada konsumen, pelaku usaha maupun kepada pemerintah dan penegak hukum itu sendiri.

Penelitian mengenai penyelesaian sengketa perlindungan konsumen ini sangat penting karena semakin sering dilaksanakan penelitian baik oleh instansi pemerintah maupun oleh lembaga-lembaga penelitian atau mahasiswa, diharapkan semakin intens sosialisasinya undang-undang perlindungan konsumen ini baik masyarakat pemakai barang dan jasa (konsumen) maupun bagi pengusaha atau produsen itu sendiri. Kemudian di dalam pertimbangan pembuatan undang-undang menyebutkan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

2. Masalah Penelitian

Dari latar belakang di atas maka yang menjadi masalah adalah bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen belum berjalan secara efektif ?

Secara Khusus akan diteliti:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen ?
2. Mengapa timbul kendala-kendala dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ?

3. Bagaimana analisis kasus-kasus pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen ?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat menjawab masalah penelitian tentang Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen belum dapat berjalan secara efektif.

4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan hukum khususnya dibidang perlindungan konsumen.
3. Memberikan masukan kepada instansi pemerintah untuk mengevaluasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen sehingga pelaksanaannya sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan dan tidak melanggar hak-hak konsumen.
4. Untuk memperdalam pengetahuan khususnya tentang Perlindungan Konsumen.
5. Sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan masalah penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.

5. Kerangka Teori

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen maka, landasan teori yang digunakan dalam tulisan ini adalah :

Teori penegakan hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto.⁶ Beliau menyatakan, “secara konseptual, inti dan arti penegakan hukum terletak pada kegiatan menyasrakan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaedah-kaedah yang mantap dan mengejawantakan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.

Lebih lanjut dikatakan keberhasilan penegakan hukum mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempunyai arti yang netral, sehingga dampak negatif atau positifnya terletak pada isi faktor-faktor tersebut. Faktor-faktor ini mempunyai hubungan yang saling berkaitan dengan eratny, yang merupakan esensi serta tolak ukur dari efektivitas penegakan hukum .

Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Hukum (undang-undang);
2. Penegakan hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum;
3. Sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
4. Masyarakat, yakni dimana hukum tersebut diterapkan;
5. Kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia didalam pergaulan hidup.”

Pasal 2 Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penjelasan pasal 2 undang-undang ini menguraikan, Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas Manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan

⁶ . ibid, halaman. 9

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseleruhan.

Bahwa Janus Sidabalok dalam bukunya,⁷ menerangkan Asas ini menghendaki bahwa pengaturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

2. Asas Keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan membedakan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

Asas ini juga menurut Janus Sidabalok⁸, menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).

3. Asas Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

Asas ini menurut Janus Sidabalok⁹, menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antar konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu

⁷. Janus Sidabalok, Op.Cit., halaman. 32

⁸. Ibid, halman. 32

⁹. Ibid, halaman. 32

pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Asas ini menurut Janus Sidabalok¹⁰, menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakai, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketenteraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipenuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas ini menurut Janus Sidabalok, Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

Pasal 3 Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengemukakan, Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

¹⁰. Ibid, halaman. 32

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

6.Kajian Penelitian terdahulu yang Relevan

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Bagus Hanindyo Mentri, tahun 2007, Mahasiswa Magister Ilmu Hukum dengan judul Tesis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam transaksi E-Commerce, dalam penelitian ini disebutkan kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut di pengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet, media ini di satu sisi sangat menguntungkan Konsumen, karena mempunyai banyak pilihan untuk mendapatkan barang dan jasa tapi disisi lain pelanggaran akan hak-hak konsumen sangat riskan terjadi, maka dari itu sangat diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-Commerce untuk menjamin kepastian hukum. Penelitian ini disimpulkan bahwa Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi E- Commerce karena keterbatasan pengertian pelaku

usaha yang hanya khusus berada di wilayah Negara Republik Indonesia dan keterbatasan akan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.(diunduh dari internet).

Kemudian penelitian yang ke dua yang cukup menarik sebagai bahan perbandingan untuk memperkaya tulisan ini adalah penelitian yang dilakukan oleh : Doharni Bunga Raya Sijabat di Kota pematang siantar Propinsi Sumatera Utara. Beliau berkesimpulan bahwa “pelaku usaha ternyata selalu bersedia memberi ganti kerugian kepada konsumen jika benar-benar produk makanan berkemasan plastik telah merugikan konsumen . Pemberian ganti kerugian kepada konsumen terdiri dari dua bentuk, yaitu penggantian dengan barang baru dengan jumlah dan jenis yang sama dan penggantian sejumlah uang. Tanggung jawab tersebut berada pada pelaku usaha, yaitu pihak pengecer karena pihak pengecer yang mempunyai hubungan langsung kepada konsumen dan memberi penggantian kerugian kepada konsumen yang akhirnya memperoleh dari pihak distributor atau pihak pabrik.¹¹

Dari tinjauan pustaka yang telah diuraikan tentang perlindungan konsumen barang dan jasa,permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini mengambil dari berbagai sudut pandang hukum yang berbeda. Oleh sebab itu penelitian yang dilakukan dalam tinjauan pustaka ini mempunyai relevansi dengan penelitian ini, sehingga menjadi referensi tambahan dan perbandingan dalam peneliti ini. Penulis melakukan penelitian dengan tema yang sama-sama membahas perlindungan konsumen namun pembahasan dan sasaran yang berbeda .

7.Kerangka Konsep

Menurut Az. Nasution,¹² ada beberapa batasan tentang konsumen, yaitu :

¹¹. M. Sadar, Op. Cit.,hal. 67

¹². Az. Nasution,Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar(Jakarta : Diadit Media,2007), hal. 29

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

Orang, kecuali disebutkan khusus, dalam batasan ini terdiri dari orang alami atau orang yang diciptakan oleh hukum (perusahaan dengan bentuk PT atau sejenis, baik priptat atau publik)

Unsur mendapatkan barang atau jasa, tidak terbatas karena suatu hubungan hukum berdasarkan perjanjian (jual-beli, sewa-menyewa, beli-angsuran, dan sebagainya), tetapi juga karena suatu hubungan hukum atas dasar undang-undang (pasal 1233 Jo 1234 KUHPer). Bukankah merupakan pengalaman umum bahwa seseorang menggunakan sesuatu barang atau menikmati suatu penyelenggaraan jasa, tidak hanya karena ia membeli, meminjam atau menyewanya? Orang dapat saja memperoleh makanan, barang-barang lain atau pelayanan suatu penyelenggaraan jasa pariwisata, karena ditraktir atau sebagai hadiah dan pemberian, baik dengan tujuan komersial maupun tidak.

8.Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam tesis ini dibuat untuk memudahkan peneliti, yang disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan secara singkat isi keseluruhan dari tesis yang memberikan informasi yang bersifat umum dan menyeluruh. Secara sistematis, pendahuluan terdiri dari: Latar Belakang Penelitian, Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Konsep, Sistematika Penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen dalam perspektif

Perlindungan Konsumen

1. Ruang lingkup dan pengertian sengketa konsumen dalam perspektif perlindungan konsumen
2. Hak dan Kewajiban konsumen
3. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha
4. Tanggung jawab Pelaku Usaha

B. Proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen

1. Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai
2. Alternatif penyelesaian Sengketa Konsumen
3. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
4. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam praktek

BAB.III Metodologi Penelitian

BAB.IV.A.Kendala-kendala proses penyelesaian sengketa perlindungan

konsumen belum dapat berjalan secara efektif.

1. Kendala pendanaan
2. Kendala sumber daya manusia BPSK
3. Kendala peraturan
4. Kendala pembinaan dan pengawasan, serta tidak adanya koordinasi aparat penanggung jawab

5. Kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen
6. Kurangnya respon dan pemahaman dari Badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen
7. Kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan Lembaga BPSK

B. Analisis kasus-kasus pelanggaran Undang-undang Perlindungan konsumen

Bab V Penutup

Dalam bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini serta dikemukakan pula saran-saran sebagai rekomendasi akademik dari keseluruhan bab 1 sampai bab V dengan menarik Kesimpulan dan Saran.