

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
MELALUI ARBITRASE**

Tesis

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-2**

Program Studi Magister Hukum Litigasi

Diajukan oleh :

Abdul Rahman Maulana Siregar

13/353932/PHK/07760

Kepada:

PROGRAM MAGISTER HUKUM LITIGASI

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2015

TESIS

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN(BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI ARBITRASE

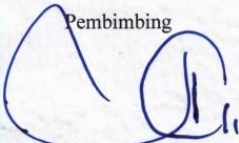
yang dipersiapkan dan disusun oleh

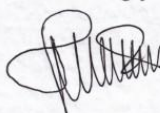
Abdul Rahman Maulana Siregar
13/353932/PHK/07760

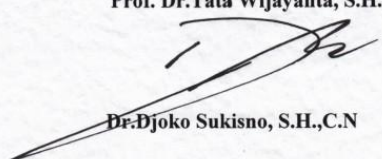
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 April 2015

Susunan Dewan Penguji



Anggota Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. Sutanto S.H., MS


Prof. Dr. Tata Wijayanta, S.H., M.Hum


Dr. Djoko Sukisno, S.H., C.N

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister
Tanggal 21 April 2015



Prof. Dr. Marcus Priyo Gunarto, S.H., M.Hum.
Ketua Pengelola Magister Hukum Litigasi

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, April 2015

Abdul Rahman Maulana Siregar

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “*Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase*”. Tulisan ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh derajat Sarjana S-2 Program Studi Magister Hukum Litigasi Universitas Gadjah Mada.

Dalam kesempatan ini, penulis banyak menerima bantuan masukan serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Ucapan terimakasih tersebut ditujukan kepada :

1. Allah *Subhanahu wa Ta’ala*, Tuhan semesta Alam yang selalu memberikan petunjuk, ridho, dan kasih sayang yang tiada terkira kepada setiap hamba-Nya, dan tidak terkecuali kepada penulis.
2. Muhammad *Shalallahu alaihi wa sallam*, shalawat dan salam semoga tetap terlantun bagi kekasih-Nya.
3. Ibu Prof. Ir. Dwikorita Karnawati, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
4. Bapak Prof. M. Hawin, S.H., LL.M., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
5. Bapak Prof. Dr. Marcus Priyo Gunarto, S.H., M.Hum., selaku Ketua

Pengelola Program Studi Magister Hukum Litigasi Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta.

6. Bapak Dr. Sutanto, S.H., M.S., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran kepada penulis sehingga terselesainya tesis ini.
7. Bapak Prof. Dr. Tata Wijayanta, S.H., M.Hum., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan saran-saran.
8. Bapak Dr. Djoko Sukisno., S.H., C.N., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan saran-saran.
9. Seluruh Dosen pengajar di Magister Hukum Litigasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Seluruh Karyawan di Magister Hukum Litigasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah sangat membantu dalam proses perkuliahan.
11. Kedua orangtua tercinta, Ayahanda Syahminul Siregar dan Ibunda Aminah Achmad yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan moral dan materil, nasehat, serta doanya kepada penulis.
12. Kakak tersayang Tio Yuharlin Maulani Siregar dan Adik Tersayang Waliyul Maulana Siregar, terima kasih telah senantiasa memberikan motivasi, masukan, serta dukungan kepada penulis.
13. Adinda tersayang May Hana Bilqis Rangkuti, terima kasih yang tak terhingga terhadap doa dan dukungan semangatnya.
14. Wakil Ketua BPSK Kota Medan Bapak H. M. Dharma Bakti Nasution, SE., SH., MH., terima kasih atas kerja sama di dalam penyelesaian penelitian.

15. Sekretariat BPSK Kota Medan Kakak Siti Aisyah Dana, SH., terima kasih banyak atas kerja sama di dalam proses penyelesaian penelitian.
16. Majelis BPSK Kota Binjai Bapak Syarifuddin, SH, terima kasih banyak atas kerja sama di dalam proses penyelesaian penelitian.
17. Sekretariat BPSK Kota Binjai Bapak Diantoni Bangun, SE., terima kasih banyak atas kerja sama di dalam proses penyelesaian penelitian.
18. Sekretaris BANI Kota Medan Bapak Azwir Agus, SH., M.Hum., terima kasih banyak atas kerja sama di dalam proses penyelesaian penelitian.
19. Rekan-rekan Magister Hukum Litigasi UGM angkatan 2013 Bang Ricki, Mas Raka, Pak Sriyono, Bu Murni, Bu Astuti, Mas Bambang, Mas Doni, Pak Anang, Wahyu, Aswan, Jauhar, Rio, Calvin, Eclund, Bu Ani, Bu Annisa, Bu Anggi, Bu Rahmawati dan Bu Wiwik. Terima kasih atas kerja samanya.
20. Dan seluruh pihak yang membantu terselesaikannya penulisan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan, mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari semuanya. Besar harapan penulis semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Yogyakarta, April 2015
Penulis

Abdul Rahman Maulana Siregar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Keaslian Penelitian.....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	19
B. Beberapa Pengertian Istilah Dalam Perlindungan Konsumen	21
1. Konsumen	21
2. Pelaku Usaha	23
3. Barang.....	24

4. Jasa.....	25
5. Klausula Baku.....	25
C. Pengertian Sengketa Konsumen	26
D. Hukum Acara Perlindungan Konsumen.....	29
E. Tinjauan Umum Arbitrase.....	31
1. Pengertian Arbitrase	31
2. Klausul Arbitrase	34
3. Jenis Arbitrase	37
4. Hukum Acara Arbitrase	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	40
B. Jenis Data	41
C. Jalannya Penelitian	44
D. Analisis Data Penelitian	45
E. Kesulitan Dalam Penelitian dan Cara Mengatasinya	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen	47
1. Struktur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dan Kota Binjai	47
2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase	57

3. Putusan dan Eksekusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase	70
B. Perbedaan Kekuatan Mengikat Putusan Arbitrase Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa	75
1. Kekuatan Mengikat Putusan Arbitrase Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	75
2. Kekuatan Mengikat Putusan Arbitrase Oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	81
3. Perbedaan Kekuatan Mengikat Putusan Arbitrase Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	92
4. Contoh Putusan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Telah Di Selesaikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Melalui Arbitrase	99

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan.....	117
2. Saran-saran	120

DAFTAR PUSTAKA	121
-----------------------------	------------

LAMPIRAN