

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas segala berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan merampungkan Disertasi ini yang berjudul “Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dan Menjamin Keseimbangan Kepentingan Konsumen Dan Pelaku Usaha”.

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar Pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam praktik tidak sesuai harapan konsumen sebagaimana suatu lembaga penyelesaian sengketa yang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Sejumlah kendala yang mengakibatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang memberikan jaminan keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sebagai wujud perlindungan hukum kepada konsumen serta tidak menjamin keseimbangan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga keberadaannya perlu direposisi dan diberikan penguatan. Hal inilah yang menyebabkan penulis ingin mengadakan penelitian dalam penulisan disertasi ini dengan maksud dapat memberikan masukan terhadap bentuk lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ideal yang mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan menjamin keseimbangan kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Pada kesempatan ini, dengan hati yang tulus, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, yang baik langsung maupun tidak langsung telah membantu dan berkontribusi dalam penyelesaian disertasi ini, khususnya dan terutama kepada Bapak Dr. Ir. Jonathan L. Parapak, M.Eng selaku Rektor Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan

pendidikan pada Program Doktor Hukum Universitas Pelita Harapan. Terima kasih disertai rasa hormat kepada Prof. Dr. Bintan R. Saragih, S.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan yang menerima penulis sebagai mahasiswa Program Doktor, memberikan semangat dan memotivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan disertasi ini, termasuk kepada seluruh jajaran Dekanat dan Program Doktor Hukum Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan.

Dengan hati yang tulus, ucapan terima kasih ini juga ditujukan secara khusus kepada Prof. Dr. Nindyo Pramono, S.H., M.S selaku promotor yang dengan setia mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan disertasi ini. Demikian juga kepada Assoc. Prof. Dr. Henry Soelistyo, S.H., L.L.M selaku Ketua Program Studi Doktor Hukum Universitas Pelita Harapan sekaligus sebagai Co-promotor penulis yang telah mengorbankan waktu dan pikiran sedemikian rupa yang tidak mengenal lelah dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan studi dan merampungkan disertasi ini. Semoga Tuhan tetap melimpahkan berkat dan karunia-Nya serta hikmad kepada Beliau berdua sebagai Promotor dan Co-promotor.

Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada seluruh Dosen dan tenaga kependidikan termasuk Perpustakaan Program Doktor Hukum Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pelayanan prima kepada penulis dalam studi dan penyelesaian disertasi ini.

Ucapan terima kasih dan rasa hormat ditujukan juga kepada para Penguji mulai dari tahap Ujian Seminar Hasil Penelitian hingga Ujian Pra Promosi yang telah memberikan banyak arahan dan masukan dalam disertasi ini, yaitu kepada Prof. Dr. Bintan R, Saragih, S.H, Prof. Dr. Nindyo Pramono, S.H., M.S, Assoc. Prof. Dr. Henry Sulistyo, S.H., L.L.M, Prof Rosa Agustina, S.H., M.H dan Prof. Dr. Basuki Rekso Wibowo, S.H., M.S, Prof. Dr. I.B.R. Supanca, S.H., M.H dan Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H, M.B.A.

Ucapan terima kasih dan sara hormat juga disampaikan kepada Bapak Dr. Teras Narang, S.H sebagai Sekretaris Dewan Pembina Yayasan Universitas Kristen Indonesia sebagai alumni kebanggaan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia dan Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., M.S yang selalu memberikan dorongan dan motivasi dalam peningkatan kualifikasi dan kompetensi bagi penulis. Juga kepada Bapak Ir. Edy Rainal Sinulingga, MBA selaku Ketua Pengurus Yayasan Universitas Kristen Indonesia dan Bapak Johan Tumanduk, S.H., M.PAK selaku Sekretaris Pengurus Yayasan Universitas Kristen Indonesia yang memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan disertasi ini. Juga kepada Bapak Dipl.-Ing Salomo Panjaitan.

Tidak lupa ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan dan dukungan penuh serta yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan studinya. Termasuk kepada Bapak Dr. Maruarar Siahaan, S.H selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia periode 2013-2018. Terima kasih atas semua dukungan dan dorongan yang diberikan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Dra. Merry L. Panjaitan, M.M., M.B.A atas perhatian dan atensinya selama ini dalam mengingatkan penulis untuk menyelesaikan studinya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dr. Wilson Radjagukguk, M.Si., M.A sebagai Wakil Rektor Bidang Akademik, Bapak Dr. M.L. Denny Tewu, S.E., M.M sebagai Wakil Rekyor Bidang Keuangan, Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum serta ibu Lolom Evalita Hutabarat, S.T., M.T selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Hukum dan Kerjasama.

Kepada ibu Dr. Rer.pol. Ied Veda Sitepu, S.S., M.A, Dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd, Dr. Bernard Nainggolan, S.H., M.H, Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum, Dr. Gindo L. Tobing, S.H.M.H, Dr. Aartje Tehupeior, S.H., M.H, Dr. Mompang L. Panggabean, S.H., M. Hum yang selalu setia dan mengingatkan penulsi dalam menyelsaikan studinya.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Japto S. Soerjosoemarno, S.H, selaku pimpinan kantor Pengacara dan Konsultan Hukum Japto S. Soerjosoemarno, S.H & Associates atas kepercayaan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi. Tidak terkecuali kepada bapak Thomas Abbon, S.H.M.H yang selalu setia dan tiada hentinya untuk mengingatkan dan mendorong serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan studinya. Termasuk kepada bapak Milton Hasibuan, S.H., M.H.

Kepada seluruh tenaga kependidikan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia atas kepercayaan dan doa serta bantuan langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Kepada istriku Dian Nugraheni Siagian dan anakku tersayang Ivania Mayangsari Panjaitan atas doa, semangat dan pendampingan setia dari kalian kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan disertai dan seluruh keluarga penulis yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa kepada penulis. Tuhan memberkati kita semua.

Masukan dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan disertasi ini sangat diharapkan.

Jakarta, Januari 2021

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Abstrak	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	45
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	46
1.3.1. Tujuan Penelitian	46
1.3.2. Manfaat Penelitian	49
1.3.2.1. Manfaat Teoritis	49
1.3.2.2. Manfaat Praktis	49
1.4. Sistematika Penulisan	50
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	52
2.1. Landasan Teori	52
2.1.1. Teori Tujuan Hukum	53
2.1.1.1. Keadilan	58
2.1.1.2. Kepastian Hukum	72
2.1.1.3. Kemanfaatan	78
2.1.2. Teori Sistem Hukum	85
2.1.3. Teori Perlindungan Hukum	92
2.2. Landasan Konseptual	96
2.2.1. Konsepsi Pemikiran	96

2.2.2. Perlindungan Konsumen dan Asas Asas Perlindungan Konsumen	102
2.2.2.1. Perlindungan Konsumen	102
2.2.2.2. Asas Asas Perlindungan Konsumen	106
2.2.2.3. Asas Keseimbangan Dalam Perlindungan Konsumen	113
2.2.3. Sengketa Konsumen dan Penyelesaiannya	120
2.2.3.1. Pengertian Sengketa Konsumen	120
2.2.3.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen	124
1) Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan	127
2) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	129
3) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	138
4) Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	141
2.2.4. Sistem Peradilan di Indonesia	148
2.2.4.1. Pengertian Sistem Peradilan	148
2.2.4.2. Sistem Peradilan di Indonesia	151
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	161
3.1. Pengertian Penelitian, Penelitian Hukum dan Metode Penelitian Hukum	161

3.1.1. Pengertian Penelitian	161
3.1.2. Penelitian Hukum	162
3.1.3. Metode Penelitian Hukum	167
3.2. Bentuk Penelitian	172
3.3. Metode Pendekatan	177
3.4. Jenis Data	183
3.5. Bahan Hukum	186
3.6. Alat Pengumpulan Data	191
3.7. Analisis Data	196

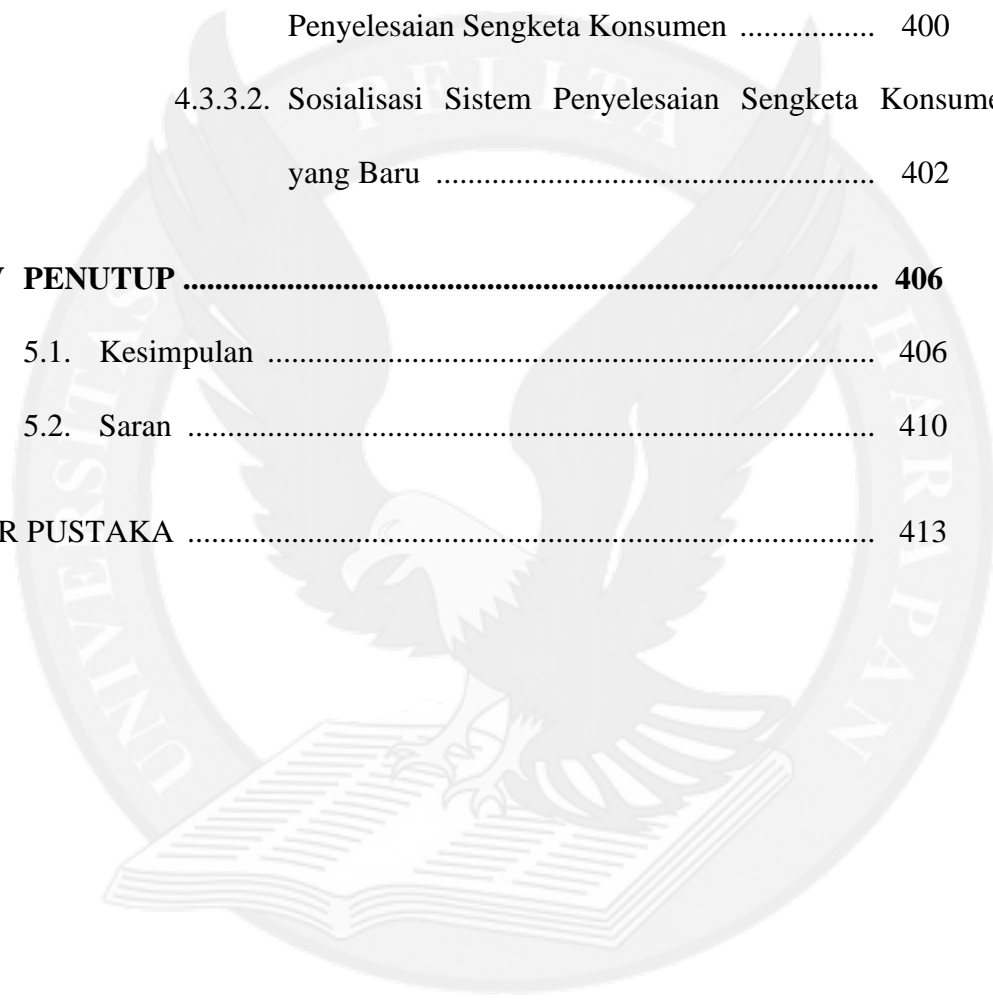
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PEMBAHASAN 199

4.1. Pengaturan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sistem Peradilan di Indonesia	199
4.1.1. Pokok-Pokok Pengaturan Mengenai Perlindungan Konsumen Dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	199
4.1.2. Pengaturan Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Dalam Sistem Peradilan di Indonesia	216
4.2. Implementasi Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Kendala-Kendalanya	239
4.2.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	239
4.2.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan	256

4.2.3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Propinsi DKI Jakarta	265
4.2.4. Kendala-Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	272
4.2.5. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Beberapa Negara Lain	282
4.2.5.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia	282
4.2.5.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Negara-Negara Yang Menganut Sistem Hukum Common Law	284
4.2.5.3. Pembelajaran dari Studi Perbandingan	294
4.2.6. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Tujuan Hukum	301
4.2.6.1. Keadilan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	301
4.2.6.2. Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	322
4.2.6.3. Kemanfaatan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	332

4.2.7. Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	336
4.3. Bentuk Reposisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Pengadilan Sengketa Konsumen untuk Memperkuat Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dan Menjamin Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha	347
4.3.1. Bentuk Reposisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Pengadilan Sengketa Konsumen	347
4.3.1.1. Aspek Struktur Kelembagaan : Reposisi ke Dalam Sistem Peradilan	347
4.3.1.2. Aspek Substansi Pengaturan	361
1) Penguatan Perlindungan Hukum kepada Konsumen	362
2) Kepastian dan Jaminan Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha	365
4.3.1.3. Aspek Budaya Konsumen dan Pelaku Usaha.	377
1) Perilaku Konsumen	379
2) Budaya Pelaku Usaha	382
4.3.2. Penguatan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Pengadilan Sengketa Konsumen	384
4.3.2.1. Dasar Hukum Pembentukan Pengadilan Sengketa Konsumen	384
4.3.2.2. Penataan Administrasi Peradilan	391

4.3.2.3. Penyiapan Hakim Khusus Sengketa Konsumen	395
4.3.2.4. Mitigasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	397
4.3.3. Pra Kondisi dan Sosialisasi	400
4.3.3.1. Pengaturan Masa Transisi Pengalihan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen	400
4.3.3.2. Sosialisasi Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Baru	402
BAB V PENUTUP	406
5.1. Kesimpulan	406
5.2. Saran	410
DAFTAR PUSTAKA	413



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
- Tabel 1 : Gambaran Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri	19
- Tabel 2 : Gambaran Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK 26	
- Tabel 3 : Gambaran Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri Berikut Karakteristik Perkara	142
- Tabel 4 : Gambaran Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berikut Karakteristik Perkara	145
- Tabel 5 : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Tataran Normatif Menurut UU No. 8 Tahun 1999	209
- Tabel 6 : Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Tataran Normatif Menurut UU No. 8 tahun 1999	212
- Tabel 7 : Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Tataran Praktik	215
- Tabel 8 : Jumlah BPSK di Seluruh Indonesia	240
- Tabel 9 : Jumlah Kasus Sengketa Konsumen di BPSK Tahun 2017 dan 2018 Kategori Barang	245

- Tabel 10 : Jumlah Kasus Sengketa Konsumen di BPSK Tahun 2017 dan 2018
Kategori Jasa 246
- Tabel 11 : Jumlah Pengaduan Konsumen Tahun 2017 dan Tahun 2018
Berdasarkan Parameter Barang 247
- Tabel 12 : Jumlah Pengaduan Konsumen Tahun 2017 dan Tahun 2018... 247
- Tabel 13 : Sikap dan Pandangan Konsumen Terhadap BPSK 256
- Tabel 14 : Jumlah Sengketa Konsumen di BPSK Medan 259
- Tabel 15 : Jenis Sengketa dan Persentase Tahun 2017 di BPSK Medan . 260
- Tabel 16 : Jenis Sengketa dan Persentase Tahun 2018 di BPSK Medan . 261
- Tabel 17 : Jumlah Sengketa Konsumen di BPSK DKI Jakarta 266
- Tabel 18 : Sengketa Konsumen Tahun 2017 pada BPSK DKI Jakarta 268
- Tabel 19 : Jumlah Penyelesaian Sengketa Tahun 2017 di BPSK DKI Jakarta
269
- Tabel 20 : Sengketa Konsumen Tahun 2018 pada BPSK DKI Jakarta 269
- Tabel 21 : Jumlah Penyelesaian Sengketa Tahun 2018 di BPSK DKI Jakarta
270
- Tabel 22 : Perbedaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Consumer
Disputes Redressal Agencies/District Forum* dengan Penyelesaian Sengketa
Melalui BPSK 288

- Tabel 23 : Perbedaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui SCC dan/atau SCT dengan Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK dan Gugatan Sederhana
299
- Tabel 24 : Perwujudan Asas Keadilan Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK dalam UUPK 310
- Tabel 25 : Praktik Penyelesaian Sengketa di BPSK yang Tidak Memenuhi Keadilan Bagi Konsumen 320
- Tabel 26 : Putusan Mahkamah Agung Tentang Sengketa Konsumen Yang Timbul Karena Perjanjian 327
- Tabel 27 : Ketentuan dan Implementasi Kepastian Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK 331
- Tabel 28 : Ketentuan dan Implementasi Asas Kemanfaatan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK 336
- Tabel 29 : Ketentuan Perwujudan Asas Keseimbangan Dalam UUPK 346
- Tabel 30 : Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Sengketa Konsumen dengan Komisioner Perlindungan Konsumen 357