

SKRIPSI

UPAYA MEMPERTAHANKAN HAK KONSUMEN MELALUI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI DI BPSK KOTA SURAKARTA



**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat Guna
Mencapai Derajat Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

**SUSILO WIBOWO
C100 090 103**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

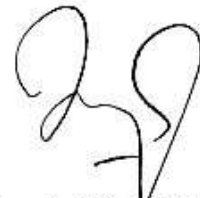
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I



(Kelik Wardiono, S.H.,M.H.,Cd.Dr)

Pembimbing II



(Inayah, SH., M.Hum)

SKRIPSI

**UPAYA MENINGKTKAN KEMAMPUAN MOTORIK HALUS
MELALUI MEDIA BUBUR KERTAS PADA ANAK
KELOMPOK B TK PERTIWI BEKU
TAHUN AJARAN 2013/2014**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :


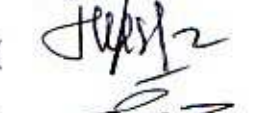

DWI HASTUTI

NIM : A53B111033

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal :

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. Drs. M. Yahya, M. Si ()
2. Drs. Ilham Sunaryo, M. Pd ()
3. Drs. Sutan Syahrir Zabda, MH ()

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



PERNYATAAN


Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Susilo Wibowo
NIM : C.100.090.103
Alamat : Kp. Pintu Air Rt 02/Rw 03 Des. Waluya, Kec. Cikarang Utara
Kab. Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis atau Skripsi ini dibuat sendiri dan melakukan penelitian secara tersetruktuk ke BPSK Kota Surakarta.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Ketua Sekretaris BPSK Kota Surakarta dan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya yang dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan itikad baik dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Surakarta, 2013
Yang membuat pernyataan,


Susilo Wibowo
NIM C. 100.090.103

MOTTO

Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Rabb kami ialah Allah" kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat akan turun kepada mereka (dengan mengatakan): "Janganlah kamu merasa takut dan janganlah kamu merasa sedih; dan bergembiralah kamu dengan (memperoleh) surga yang telah dijanjikan Allah kepadamu"" (QS. FUSSILAT:30)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat-NYA, dan segala kerendahan dan keikhlasan hati, karya tulis sederhana ini ku persembahkan untuk:

1. Pembimbing I Kelik Wardiono. S.H., M.H.,Cd. Dr dan pembimbing II Inayah, SH., M.Hum
2. Penegak hukum dan semua orang yang mencari kepastian hukum.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen Kota Surakarta
4. Kedua Orang tua saya, ini sebagai pembuktian saya, bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi dan mendapat gelar Sarjana Hukum.
5. Untuk Keong “Reni Asmawati”.... yang selalu mendukung dan semoga bisa menjadi tambahan ilmu baru, khususnya tentang skripsi ini.
6. Semua orang yang kenal kepada saya dan membaca tulisan ini.

ABSTRAKSI

SUSILO WIBOWO. NIM. C100.090.103. UPAYA MEMPERTAHANKAN HAK KONSUMEN MELALUI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI DI BPSK KOTA SURAKARTA. Fakultas Hukum . Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2013.

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan non-doktrinal yang kualitatif, dengan data primer dan sekunder sebagai sumber datanya. Yang menjadi permasalahan adalah Bagaimana Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Di Bpsk Kota Surakarta, Bagaimana Hasil Konsiliasi Yang Dilakukan Konsumen Di Bpsk Kota Surakarta, dan Bagaimana Pelaksanaan Putusan Konsiliasi Majelis Bpsk Kota Surakarta, dalam upaya mempertahankan haknya konsumen menyelesaikan sengketa dengan cara konsiliasi diBPSK Kota Surakarta, memiliki beranekaragam penyelesaiannya, tidak terlepas dari wewenang yang diberikan oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang memberikan wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Akan tetapi apakah konsumen mendapatkan haknya atas pengeduannya keBPSK Kota Surakarta dan menyelesaikannya dengan cara konsiliasi. Oleh karena itu, apakah hak-hak konsumen yang menyelesaikan sengketanya melalui konsiliasi diBPSK Kota Surakarta sudah dapat memenuhi hak yang konsumen inginkan.

Kata Kunci : *Upaya Konsumen, konsiliasi.*

ABSTRACT

SUSILO WIBOWO. NIM. C100.090.103. EFFORTS TO MAINTAIN THROUGH CONSUMER RIGHTS DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER BY CONCILIATION BPSK Surakarta. Faculty of Law. Muhammadiyah University of Surakarta. 2013.

This thesis research method was based on legal research conducted by a non - doctrinal approach to qualitative , with primary and secondary data as the data source . The problem is How Consumer Dispute Resolution Process With Method Conciliation In BPSK Surakarta , How Do Consumers The Conciliation Results In BPSK Surakarta , and How Implementation of Assembly Decision Conciliation BPSK Surakarta , in an effort to preserve its rights of consumers resolve disputes by means of conciliation diBPSK City Surakarta , has diversified its completion , not in spite of the authority granted by the Law no. 8 of 1999 on consumer protection that gives the authority to resolve consumer disputes . But are consumers getting their rights pengeduannya keBPSK Surakarta and finish by way of conciliation . Therefore , whether the rights of consumers who resolve their disputes through conciliation diBPSK Surakarta was able to fulfill the rights of the consumer wants .

Keywords : Consumer Effort , conciliation.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan menyebut asma Allah yang Maha Pengasih lagi tidak pilih Kasih .

Segala puji syukur atas ke-hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan Nikmatannya, serta kasih sayang kepada seluruh hambanya dan alam semesta. Sehingga atas seijin ALLAH SWT, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW dimana beliau sebagai pengubah alam semesta dan dipilih langsung oleh Allah SWT untuk menjadi suri tauladan bagi umat manusia dalam mencapai ridho dan inayahnya. Penulis bersyukur karena dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul **“UPAYA MEMPERTAHANKAN HAK KONSUMEN MELALUI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI DI BPSK KOTA SURAKARTA”**.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini bukan semata-mata hanya usaha dan doa dari Penulis, namun tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan rasa hormat Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segala Nikmat dan kasih sayangnya
2. Bapak Muchamad Iksan S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Kelik Wardiono S.H., M.H, Cd. Dr selaku Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan mengarahkan dan membimbing Penulis hingga terselesainya penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Inayah, SH., M.Hum selaku Pembimbing II dan Pembimbing Akademik dalam bidang perdata, yang telah membimbing dan mengarahkan skripsi ini.

5. Ibu Tuti Budi Rahayu, SH selaku ketua sekretariat BPSK Kota Surakarta, yang telah mengarahkan penulisan skripsi ini dan memberikan pengalam yang tidak saya dapatkan di bangku perkuliahan.
6. Bapak Bambang dan Bapak Andi selaku anggota BPSK Kota Surakarta, yang mengajarkan saya tentang ilmu-ilmu yang tidak saya dapatkan di bangku perkuliahan.
7. Ibu dira antik .
8. Bapak Zainal Abidin, SH dan Bapak Budi selaku pembimbing magang saya yang telah banyak mengajarkan tentang advokasi.
9. Seluruh karyawan dan staff Pegawai TU Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dan mempermudah dalam pelayanan administrasi mahasiswa.
10. Kedua orang tua saya “Bapak Suyatno, S,Sos dan Siswati” yang telah membiayai saya samapi lulus mendapat gelar Sarjana Hukum
11. Adik ku “Teguh Ariwijayanto dan Dian Tri Utami Pangestu” terimakasih selama ini sudah menjaga ibu, selama kakak mu ini menempuh pendidikan.
12. Tulang rusuk Ku “Renni Asmawati, SH” yang selalu mendukung dan mengingatkan saya akan usaha dan doa. Dan akhirnya skripsi ini selesai...
13. Sahabat-sahabatku yang pernah hidup bersama aku di pulau jawa ini, terimakasih selalu mendukung ku secara tersurat maupun tersirat.
14. HMI Cab. Sukoharjo dan Kom. UBK yang telah mengajarkan saya arti nasionalis dan berperan aktif dalam mendukung hak rakyat.
15. Semua jajaran HMI Kom. UBK yang selama perjuangan belajar selalu mengajarkan saya.
16. BEM FH UMS yang telah mengajarkan saya akan semangat pemberontakan dan keadilan.

17. Semua aktivis yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih sudah mengajarkan banyak variasi kehidupan.
18. Sahabat-sahabat FH 2009 yang telah melewati masa perkuliahan bersama, berbagi ilmu dan pengalaman.
19. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang belum disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu Penulis terbuka untuk kritik dan saran demi kesempurnaannya. Akhirnya Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala jasa dan kebaikan serta bantuan yang diberikan kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 2013
Penulis

Susilo Wibowo
NIM C. 100.090.103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Tinjauan Umum tentang konsumen	16

a) Pengertian Konsumen	16
b) Hak dan kewajiban Konsumen.....	23
2. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	40
a) Pengertian Pelaku Usaha	40
b) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	41
c) Larangan Pelaku Usaha.....	44
3. Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen	48
a. Para Pihak Yang Bersengketa	48
b. Pengertian Sengketa Konsumen	50
c. Bentuk Kerugian Sengketa Konsumen	53
d. Sanksi-sanksi.....	54
4. Upaya konsumen dalam menyelesaikan Sengketa.....	57
a. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)	57
b. Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan (Non-Litigasi)	60
c. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi di BPSK	67
5. Tinjauan Umum Tentang BPSK	68
a. Tugas dan wewenang BPSK	68
b. Peran BPSK.....	69
B. Kerangka Pemikiran	73

BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
A.	Hasil Penelitian	75
1.	Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.....	75
B.	Pembahasan.....	86
2.	Hasil Upaya Konsumen Dalam Memperjuangkan Haknya Di BPSK Kota Surakarta.....	98
2.1.	Alasan-Alasan Konsumen Mempertahankan Haknya Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.	98
2.2.	Alasan Pelaku Usaha Menyelesaikan Sengketa Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta. .	100
2.3.	Sengketa Konsumen Yang Diselesaikan Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.....	101
2.4.	Hasil Upaya Konsumen Dalam Mempertahankan Haknya Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.	107
2.5.	Alasan-Alasan Konsumen Mempertahankan Haknya Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta	110
2.6.	Alasan Pelaku Usaha Menyelesaikan Sengketa Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta ..	111

3. Pelaksanaan Putusan Konsiliasi Majelis BPSK Kota	
Surakarta	114
BAB IV PENUTUP	117
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	