

**KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



OLEH:

CLARISA THIASEL

2010012111100

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2024

No. Reg: 573/Pdt/02/II-2024

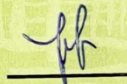
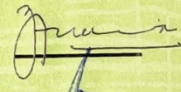

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg : 573/Pdt/02/II-2024

Nama : Clarisa Thiasel
NPM : 2010012111100
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian
Sengketa Konsumen di Kota Padang

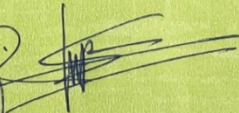
Telah Dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Perdata** pada
Hari **Selasa** Tanggal **Tiga Belas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh**
Empat dan dinyatakan **LULUS**

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 
3. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta




Dr. Sandjar Pebrihariati.R, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

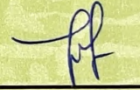
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 573/Pdt/02/II-2024

Nama : Clarisa Thiasel
NPM : 2010012111100
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian
Sengketa Konsumen di Kota Padang

Telah disetujui pada Hari Kamis Tanggal Delapan Belas Bulan Januari Tahun
Dua Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

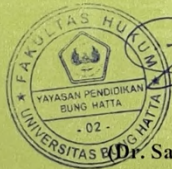
(Pembimbing)



Mengetahui :

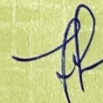
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H)

(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)



KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG

Clarisa Thiasel¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: clarisathsl@gmail.com

ABSTRAK

BPSK Kota Padang dibentuk berdasarkan Keppres No. 18 Tahun 2005. BPSK Kota Padang telah banyak menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mengeluarkan putusan. Kekuatan hukum putusan BPSK Kota Padang bersifat final dan mengikat, tetapi para pihak dapat mengajukan keberatan atas putusan BPSK dalam jangka waktu empat belas hari setelah putusan BPSK diterima. Rumusan masalah, 1) Bagaimanakah bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang? 2) Bagaimanakah kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang? Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan, yaitu analisis kualitatif. Hasil Penelitian, 1) Bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang dilakukan melalui pengadilan yang harus diajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri dan diluar pengadilan melalui BPSK secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, berdasarkan kesepakatan para pihak. 2) Kekuatan hukum putusan BPSK di Kota Padang bersifat final dan mengikat. Atas putusan BPSK Kota Padang, para pihak dapat mengajukan keberatan dalam jangka waktu empat belas hari setelah putusan BPSK diterima. Putusan BPSK bentuk konsiliasi dan mediasi tidak dapat diajukan keberatan, hanya putusan BPSK dalam bentuk arbitrase yang dapat diajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri.

Kata Kunci : Kekuatan Hukum, Putusan, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

LEGAL STRENGTH OF THE DECISIONS OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION BODY IN THE CITY OF PADANG

Clarisa Thiasel¹, Yofiza Media¹

¹*Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University*

Email: clarisathsl@gmail.com

ABSTRACT

BPSK of Padang was founded on the Presidential Decree No. 18 in 2005, it has accomplished many disputes by issuing decision. Legal force of decision is final and binding, however the parties may object to a BPSK's decision within 14 days after the decision has been accepted. Problems, 1) How is the implementation of consumer dispute completion in BPSK Padang? 2) How is the legal force of Consumer Dispute Resolution Body of Padang? This study is sociological juridical. The sources are primary and secondary data. Data collection techniques were interviews and literature study. The data analysis used is qualitative analysis. The results are, 1) The form of the implementation of consumer's dispute completion in Padang is carried out through the courts where civil lawsuits must be submitted to the District Court and outside the court through BPSK in the form of conciliation, mediation, and arbitration, determined by the parties. 2) The legal force of BPSK of Padang decision is final and binding. Regarding its decision, parties can submit objection within 14 days after the BPSK decision is received. BPSK decisions in the form conciliation and mediation cannot be objected, only BPSK's arbitration decision can be appealed to the District Court.

Keywords: Legal Power, Decision, and Consumer Dispute Resolution Body.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang Konsumen	14
1. Pengertian Konsumen	14
2. Hak Konsumen.....	14
3. Kewajiban Konsumen	16
B. Tinjauan tentang Pelaku Usaha.....	16
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	16
2. Hak Pelaku Usaha	16
3. Kewajiban Pelaku Usaha.....	17
C. Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	17
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	17
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	22

D. Tinjauan tentang Badan Penyelesaian Sengketa	
Konsumen	24
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa	
Konsumen	24
2. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa	
Konsumen	24
3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian	
Sengketa Konsumen.....	25
E. Tinjauan tentang Putusan Hakim	27
F. Tinjauan tentang Kekuatan Hukum Putusan.....	29

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa	
Konsumen di BPSK Kota Padang.....	31
B. Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian	
Sengketa Konsumen di Kota Padang	55

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	61
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pengaduan Masyarakat kepada YLKI 2019-2020	3
Tabel 1.2	Laporan Rekapitulasi Pengaduan Januari-Agustus 2021 Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga Kementerian Perdagangan	4
Tabel 3.1	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi di BPSK Kota Padang Tahun 2020.....	34
Tabel 3.2	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2020	35
Tabel 3.3	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2020	36
Tabel 3.4	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi di BPSK Kota Padang Tahun 2021	38
Tabel 3.5	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2021	40
Tabel 3.6	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2021	42
Tabel 3.7	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi di BPSK Kota Padang Tahun 2022.....	45
Tabel 3.8	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2022	46
Tabel 3.9	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2022	47
Tabel 3.10	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2023	51
Tabel 3.11	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2023	52
Tabel 3.12	Pengajuan Putusan BPSK Kota Padang ke Pengadilan Negeri Kota Padang.....	55

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi di BPSK Kota Padang	32
Bagan 3.2 Alur Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam struktur kenegaraan Republik Indonesia, gagasan bahwa satu lembaga negara lebih penting daripada yang lain dihapus dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang juga dikenal sebagai UUD NRI Tahun 1945. Setelah UUD NRI tahun 1945 diubah, muncul lembaga negara bantu dengan istilah *state auxiliary organs* atau *state auxiliary institution*. Ini dikenal sebagai lembaga negara bantu atau lembaga negara penunjang.¹ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat dengan BPSK) adalah salah satu lembaga negara yang membantu. Lembaga ini didirikan untuk membantu konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa. Pasal 4 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menetapkan pembentukan badan ini. Tujuan utama pembentukannya adalah untuk membantu konsumen menyelesaikan masalah mereka dengan mudah dan biaya yang murah.²

Lembaga yang didirikan dan diizinkan untuk menjalankan fungsinya oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Badan ini dibentuk sebagai tanggapan

¹ A. Ahsi Thohari, "Kedudukan Komisi-Komisi Negara Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia", *Jurnal Hukum Jentera*, Edisi 12 Tahun III, April-Juni 2006.

² Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Volume 3, Nomor 2, 2021, hlm. 7.

atas kegagalan badan peradilan melaksanakan fungsinya dengan efektif. UUPK tidak dimaksudkan untuk menghancurkan usaha dari pelaku usaha tetapi sebaliknya, itu membantu pelaku usaha untuk menjadi lebih baik dan lebih memahami akan pentingnya perlindungan konsumen. Sehingga, mereka dapat membangun perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan.³

Terbentuknya badan ini diharapkan dapat menangani dan menyelesaikan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Karena UUPK memungkinkan pada konsumen menuntut hak-haknya terhadap pelaku usaha, konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha di mana konsumen tersebut tinggal.⁴ Usaha yang penting untuk mengambil tindakan segera dalam melindungi kepentingan konsumen untuk menyongsong era perdagangan bebas karena masalah perlindungan konsumen di Indonesia sangat kompleks. BPSK memiliki kompetensi yang harus diakui dan dihormati oleh lembaga peradilan lainnya karena UUPK menempatkannya dalam kedudukan yang setara dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa.

Dalam menanggapi permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda

³ Riris Nisantika dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Locus Delicti*, Volume 2 Nomor 1, 2021, hlm. 51.

⁴ Ahmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Depok, hlm. 248.

bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, serta keputusan BPSK bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.⁵

Tahun 2019, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya disingkat dengan YLKI) menerima 1.871 pengaduan konsumen, terdiri dari 563 kasus yang dikategorikan kelompok atau kolektif.⁶ Sedangkan pada tahun 2020 di YLKI terjadi kenaikan pengaduan konsumen yang sebelumnya pada tahun 2019 terdapat 1.871 pengaduan konsumen, tetapi pada tahun 2020 menjadi 3.692 pengaduan konsumen.⁷

Tabel 1.1
Pengaduan masyarakat kepada YLKI 2019 - 2020

No.	Tahun	Pengaduan	Jumlah Kenaikan	Persentase Kenaikan
1.	2019	1.871 Pengaduan	1.821 Pengaduan	97,4 %
2.	2020	3.692 Pengaduan		
Jumlah		5.563 Pengaduan		

Sumber Data: YLKI 2021

Dilihat dari data di atas dapat terlihat bahwa pengaduan dari masyarakat kepada YLKI terkait dengan kasus sengketa konsumen dalam jangka waktu 1 (satu) tahun mengalami kenaikan hampir 100% (seratus persen). Hal ini dapat menjadi acuan bahwa sengketa konsumen harus menjadi suatu perhatian serius.

⁵ Zainul Akhyar, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin", *Jurnal Pendidikan dan Kewarganegaraan*, Volume 5, Nomor 10, 2015, hlm. 774.

⁶ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2019, *Pada 2019, YLKI Telah Menerima 1.871 Aduan, Terdiri Atas 563 Kasus Kategori Individual dan 1.308 Kasus Kategori Kelompok/Kolektif*, 23 Oktober 2023, <https://ylki.or.id/2020/01/pengaduan-konsumen-dan-kinerja-ojk/>.

⁷ Tulus Abadi, 2021, *YLKI Catat 3.692 Pengaduan Masyarakat di 2020, Terbanyak Soal Produk Jasa Keuangan*, 23 Oktober 2023, <https://www.merdeka.com/uang/ylki-catat-3692-pengaduan-masyarakat-di-2020-terbanyak-soal-produk-jasa-keuangan.html>.

Peran aktif masyarakat yang melakukan pengaduan kepada YLKI tersebut di atas, jelas memiliki tujuan strategis, selain untuk memperjuangkan haknya sebagai warga negara jika memang dirugikan, juga berperan mencegah terjadinya kejadian yang sama kepada orang lain. Satu hal yang tak kalah penting, melalui pengaduan diharapkan pihak yang diadukan bisa meningkatkan kualitas layanannya.

Konsumen yang tidak terbatas dan beragam yang memungkinkan produsen untuk memasarkan dan mendistribusikan barang/jasa dengan cara yang paling efektif dan efisien. Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga Kementerian Perdagangan melaporkan rekapitulasi pengaduan per sektor dari Januari hingga Agustus 2021. Sektor-sektor tersebut meliputi: obat-obatan dan makanan 4 pengaduan, jasa keuangan 75 pengaduan, elektronik dan kendaraan 11 pengaduan, perumahan 16 pengaduan, telekomunikasi 7 pengaduan, transportasi 73 pengaduan, dan lainnya 140 pengaduan.⁸

Tabel 1.2
Laporan Rekapitulasi Pengaduan Januari-Agustus 2021
Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga
Kementerian Perdagangan

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1.	Obat makanan	4 Pengaduan
2.	Elektronik/kendaraan	11 Pengaduan
3.	Jasa keuangan	75 Pengaduan

⁸ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga, 2021, *Info Grafik Layanan Perlindungan Konsumen*, 23 Oktober 2023, <https://www.instagram.com/p/CTTeYZXpeVQ/>.

4.	<i>E-commerce</i>	6.914 Pengaduan
5.	Perumahan	16 Pengaduan
6.	Telekomunikasi	7 Pengaduan
7.	Transportasi	73 Pengaduan
8.	Lainnya	140 Pengaduan
Jumlah		7.240 Pengaduan

Sumber Data: Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga Kementerian Perdagangan September 2021

Terhadap sengketa konsumen di atas, UUPK menggunakan dua pendekatan penyelesaian, yaitu penyelesaian melalui dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa yang efektif, cepat, murah, dan profesional adalah tujuan dari BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki tiga mekanisme yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi yang ketiganya tidak berjenjang. BPSK diharapkan dapat menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dan konsumen melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.⁹

Pada awalnya, BPSK tidak ada di Kota Padang, jadi jika ada masalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Padang, mereka akan menyelesaikannya di luar pengadilan melalui BPSK di Kota Medan. Namun, dengan Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Bandung, dibentuklah BPSK di Kota Padang. Sejak didirikan, BPSK Kota Padang menghadapi kendala dalam kinerjanya karena kurangnya sumber daya

⁹ Ahmad Wahidi, Musataklima, dan Nur Jannani, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dan Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Volume 23, Nomor 1, 2023, hlm. 88.

manusia, terutama dalam hal keahlian manajerial untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen. Selain itu, anggota majelis dan sekretariat belum sepenuhnya memahami fungsinya karena tingkat pendidikan yang berbeda, dan tidak cukup konsiliator, mediator, dan arbiter. Adakalanya majelis masih belum memberikan putusan walaupun perkara telah lebih dari 21 (dua puluh satu) hari kerja bahkan sampai 2 (dua) bulan.¹⁰

Semenjak dibentuk sampai dengan sekarang ini, BPSK Kota Padang telah banyak menyelesaikan sengketa yang diajukan oleh konsumen dengan cara mengeluarkan putusan. Salah satu putusannya yaitu Putusan BPSK Kota Padang pada tanggal 02 Mei 2019 Nomor: 04/pts/bpsk-pdg-sbr/aRBT/V/2019. Putusan tersebut, yaitu antara pelaku usaha PT. Mandiri Tunas Finance dan konsumen Yendra Hasnita.

Putusan yang dibuat oleh BPSK Kota Padang dalam upaya atau usaha menyelesaikan sengketa konsumen. Di dalam Pasal 54 Ayat (3) UUPK dinyatakan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat. Pasal 54 Ayat (3) UUPK tentu memberikan penafsiran bahwa atas putusan BPSK, tidak dapat dilakukan upaya hukum apapun serta para pihak harus melaksanakan putusan tersebut. Namun, di dalam Pasal 56 Ayat (1) UUPK memberikan kelonggaran atas ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, yakni pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan. Bahkan di dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima

¹⁰ Ayu Lestari Wanda, 2018, "Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang", Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, hlm. 11.

pemberitahuan putusan tersebut. Ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK dan Pasal 56 Ayat (2) UUPK, menurut penulis tidak selaras atau bertentangan satu sama lain.

PT. Mandiri Tunas Finance yang dijatuhkan sanksi di dalam Putusan BPSK Kota Padang Nomor: 04/Pts/bpsk-pdg-sbr/aRBT/V/2019 mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Kota Padang. Kemudian pada tanggal 24 Juni 2019, Pengadilan Negeri Kota Padang dengan Putusan Nomor: 92/Pdt.Sus-BPSK/2019/PN Pdg menjatuhkan putusan yaitu menerima permohonan keberatan serta membatalkan Putusan BPSK Kota Padang Nomor: 04/Pts/bpsk-pdg-sbr/aRBT/V/2019. Di dalam pokok perkaranya, Majelis Hakim menjatuhkan putusan yaitu mengabulkan permohonan keberatan pemohon untuk seluruhnya, menyatakan BPSK Kota Padang tidak berwenang mengadili perkara, dan menghukum Yendra Hasnita selaku termohon untuk membayar biaya perkara sebesar Rp566.000,- (lima ratus enam puluh enam ribu rupiah).

Penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang, tidak semua putusan BPSK Kota Padang diterima oleh para pihak. Terdapat beberapa putusan BPSK Kota Padang yang diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Padang Kelas I A. Adapun jumlah keberatan atas putusan BPSK Kota Padang yang diajukan ke Pengadilan Negeri Padang Kelas I A pada tahun 2020 berjumlah 8 kasus, tahun 2021 berjumlah 7 kasus, tahun 2022 berjumlah 7 kasus, dan tahun 2023 berjumlah 7 kasus, yang diajukan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas menggambarkan bahwa seolah-olah putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tidak menyelesaikan permasalahan atau sengketa konsumen. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan BPSK sehingga penulis mengangkat judul penelitian yaitu **“KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berikut ini adalah masalah yang akan diteliti oleh penulis dalam penelitian ini:

1. Bagaimanakah bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang?
2. Bagaimanakah kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan yang akan dicapai oleh penulis dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang.
2. Untuk menganalisis kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis (*socio legal research*). Penelitian dengan *socio legal research* atau penelitian sosial hukum berangkat dari gagasan bahwa hukum tidak hanya dilihat sebagai aturan-aturan normatif saja, akan tetapi juga dilihat sebagai bagian dari proses kehidupan masyarakat.¹¹ Mengutip pendapat dari Wheeler dan Thomas, studi *socio legal* adalah suatu pendekatan alternatif yang menguji studi doktrinal terhadap hukum. Kata “*socio*” dalam *socio legal studies* merepresentasikan keterkaitan antara konteks di mana hukum itu berada (*an interface with a context within which law exists*).¹²

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer atau *primary* atau *basic data* adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni perilaku warga masyarakat, melalui penelitian. Menurut S. Nasution, data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian.¹³ Data tersebut diperoleh melalui wawancara dengan

¹¹ Soetandyo Wignjosuebrotto, 2014, *Hukum Dalam Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*, Huma, Jakarta, hlm. 3.

¹² Beatrix Benni, 2016, “Pewarisan Pada Etnis Tionghoa Sumatera Barat Menuju Harmonisasi Hukum Waris di Indonesia”, Program Pascasarjana Universitas Andalas, Padang, hlm. 51.

¹³ Soerjono Soekanto, 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 12.

Ketua BPSK Kota Padang, 9 (sembilan) orang Majelis dan Anggota BPSK Kota Padang, 2 (dua) orang Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang dan 16 (enam belas) orang konsumen yang mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Padang, serta studi dokumen di Pengadilan Negeri Padang Kelas I A.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai dokumen yang diperoleh seperti peraturan perundang-undangan buku, jurnal, dan lain-lain.¹⁴ Di dalam penelitian ini, juga diteliti sampai sejauh mana hukum positif tertulis yang ada itu sinkron atau sesuai satu sama lainnya.¹⁵ Data sekunder terdiri atas:

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Tahun 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;

¹⁴ Bambang Sunggono, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 114.

¹⁵ Suratman dan Philips Dillah, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, hlm. 63.

d) Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Bandung.

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan kejelasan terhadap bahan hukum primer, yaitu berbagai bahan kepustakaan mengenai hukum konsumen.

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberi petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu artikel-artikel dan laporan dari media massa, baik cetak maupun elektronik (surat kabar, jurnal hukum, majalah, dan lain-lain).

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan studi kepustakaan yang meliputi:

a. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan, yaitu orang yang ahli atau berwenang dengan masalah tersebut.¹⁶ Wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dan sikap yang baik untuk mendapatkan

¹⁶ Zainuddin Ali, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 225.

informasi sebanyak-banyaknya tanpa mengganggu orang lain yang diwawancarai.

Adapun narasumber yang penulis wawancarai yaitu Ibu Sri Mulyati selaku Ketua BPSK Kota Padang, 9 (sembilan) orang Majelis dan Anggota BPSK Kota Padang yakni Bapak Nurmatias selaku Wakil Ketua BPSK Kota Padang, Ibu Henny Fitria selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, Ibu Diana Agustin selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, Ibu Wira Okta Viana selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, Bapak Ikhlas Perdana selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pemerintah, Ibu Leni Marlina selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pemerintah, Bapak Azwar Siri selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, Bapak Devrizaldy selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, 2 (dua) orang Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang yakni Ibu Haryunanda selaku Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang dan Bapak M. Faisal Arief selaku Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang, dan 16 (enam belas) orang konsumen yang mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Padang diantaranya yaitu Bapak IA, Ibu Hy, Ibu YML, Ibu RG, Bapak Dn, Bapak Ds, Ibu FS, Ibu LM, Ibu Dz, Bapak Sr, Bapak AHS, Ibu Zb, Bapak FY, Ibu DA, Ibu EG, dan Ibu SA.

b. Studi Kepustakaan

Dalam studi kepustakaan ini yang dilakukan adalah mempelajari dan membaca buku-buku hukum konsumen sehingga bahan tersebut dapat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan penelitian ini. Studi kepustakaan atau yang disebut dengan studi dokumen meliputi bahan-bahan penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan melalui dokumen yang telah ada dan juga melalui data tertulis, meliputi studi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Setiap bahan hukum itu harus diperiksa ulang validitas dan reliabilitasnya, sebab hal ini sangat menentukan hasil suatu penelitian.¹⁷ Dalam penelitian ini penulis melakukan studi dokumen di Pengadilan Negeri Padang Kelas I A.

4. Analisis Data

Sebagai upaya untuk dapat menjawab atau memecahkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka digunakan analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif, analisis secara kualitatif dimaksudkan bahwa penelitian tersebut tidak berupa angka tetapi kata-kata verbal terhadap data yang sebelumnya telah didapatkan, baik data primer maupun sekunder.¹⁸

¹⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 68.

¹⁸ Muhammad Syahrudin, 2022, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*, DOTPLUS Publisher, Riau, hlm. 103.