

**PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DENGAN PELAKU USAHA MENURUT UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**RIZKY AKBAR MAHENDRA**

**NIM. 50 2018 010**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
PALEMBANG**

**2022**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS HUKUM**

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DENGAN PELAKU USAHA MENURUT UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**NAMA : Rizky Akbar Mahendra**  
**NIM : 50 2018 010**  
**PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana**  
**PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata**

**Pembimbing,**

- 1. Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH**
- 2. Rusniati, SE., SH., MH**

()  
()

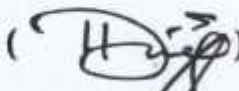
Palembang, 09 Maret 2022

**PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:**

**Ketua : Dr. Reny Okpirianti, SH., M.Hum**

()

**Anggota : 1. Rusniati, SE., SH., MH**

()

**2. Dr. Ismail Petanasse, SH., MH**

()

**DISAHKAN OLEH  
DEKAN FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



**Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH**  
**NBM/NIDN : 858994/0217086201**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIZKY AKBAR MAHENDRA

NIM : 50 2018 010

Program Studi : Hukum Program Sarjana

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

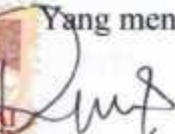

“PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN  
PELAKU USAHA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya. Apabila pernyataan keaslian ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Palembang,

Februari 2022

Yang menyatakan,  
  
 RIZKY AKBAR MAHENDRA

## KATA PENGANTAR

**Bismillahirrahmanirrahim**

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam yang tak henti-hentinya kepada Rasul Allah Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, kekeliruan dan kekhilafan semua ini karena penulis adalah sebagai manusiabiaya yang tak luput dari kesalahan dan banyak kekurangan, akan tetapi berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya kesukaran dan kesulitan tersebut dapat dilampaui, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM, selaku Rektor Universitas Mughammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Wakil Dekan I, II, III dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Yudistira Rusydi, SH., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH, selaku Pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk dan arahan-arahan teknik dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Rusniati, SE., SH., MH, pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk dan arahan-arahan teknik dalam penulisan dan penyusunan skripsi.

7. Bapak Dr. Abdul Latif, SH., M.Kn, selaku Pembimbing Akademik pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Ayahanda dan Ibunda serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang yang tak terhingga, memberikan arahan dan mendoakan kelancaran, keberhasilan untuk meraih gelar kesarjanaan ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua jasa baik mereka diterima oleh Allah SWT, sebagai amal sholeh dan mendapatkan ganjaran yang tidak terhingga. Amin yarobbal Alamin.

Akhir kata segala keritik dan saran dari pembaca, penulis terima dengan senang hati dan untuk itu penulis ucapkan terima kasih..

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 2022  
Penulis

Rizky Akbar Mahendra

MOTTO :

“barangsiapa tidak memutuskan perkara menurut apa yang diturunkan oleh Allah, Maka mereka itu adalah orang-orang yang zalim”

(Q.S. Al-Maa'idah : 45)

Ku persembahkan kepada :

- Ayahanda & Ibunda tercinta
- Saudara-Saudaraku tersayang
- Seseorang yang kusayang
- Sahabat-sahabat seperjuangan
- Almamater ku

## **ABSTRAK**

### **PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**OLEH  
RIZKY AKBAR MAHENDRA**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Untuk mengetahui dan menjelaskan proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan juga untuk mengetahui dan memahami akibat hukumnya dari penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha menurut Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah: dapat dilakukan melalui badan peradilan, seperti peradilan umum, peradilan tata usaha Negara dan dapat juga dilakukan di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan putusan majelis BPSK itu bersifat final dan mengikat yang diartikan tidak adanya upaya hukum banding dan kasasi.

Akibat hukum dari penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah bahwa kedua belah pihak harus mematuhi putusan majelis BPSK yang dapat berupa sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) dan sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2000.000.000,- (dua miliar rupiah).

*Kata Kunci : Proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	6
C. Ruang Lingkup dan Tujuan.....	6
D. Kerangka Konseptual.....	7
E. Metode Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	11
1. Pengertian Konsumen .....	11
2. Pengertian Pelaku Usaha.....	15



B. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	16
1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	16
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	18
C. Bentuk-bentuk Sengketa Konsumen.....	21
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	24
1. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum.....	24
2. Penyelesaian Sngketa di Luar Pengadilan .....	28

### BAB III PEMBAHASAN

A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	34
B. Akibat Hukum Dari Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	45

### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	49
B. Saran-saran.....	50

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## **BAB. I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintas batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau 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 meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan 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 seminim mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal kepentingan konsumen dirugikan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh pelaku usaha, maka undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyediakan cara penyelesaiannya melalui ketentuan Pasal 45 yang berbunyi sebagai berikut:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen terdapat dua pilihan, yaitu:

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau

2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.<sup>1</sup>

Kalau kita perhatikan yang dimaksud oleh Pasal 45 ayat (1) mengenai “lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha” itu tidak lain adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Uraian mengenai kelembagaan dan keanggotaan, tugas dan wewenang, serta penyelesaian sengketa oleh BPSK, dapat ditemukan secara khusus dalam Bab XI UUPK, yang dimulai dari Pasal 49 sampai Pasal 58.

Menurut Pasal 52 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau koalisi
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini
- e. menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyidikan dan/atau pemeriksaan

---

<sup>1</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm 224

- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.<sup>2</sup>

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk majelis, dengan jumlah anggota yang harus berjumlah ganjil, yaitu terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera. Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (4) ketentuan teknis dari pelaksanaan tugas majelis BPSK yang akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen akan diatur tersendiri oleh Menteri Perindustrian dan perdagangan. Yang jelas BPSK diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK dikatakan bahwa putusan yang dijatuhkan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Walaupun demikian, para pihak yang tidak setuju atas putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus. Terhadap putusan Pengadilan Negeri ini, meskipun dikatakan bahwa UUPK hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun dengan mengingat akan relativitas dari “tidak merasa puas”, peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam perkara. Selain itu Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen juga telah memberikan jangka waktu yang pasti

---

<sup>2</sup>Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 76-77

penyelesaian perselisihan konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan “jeda” masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata “sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang mempunyai menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Pasal 1 butir 11 jo Bab XI UUPK)
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X penyelesaian sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.<sup>3</sup>

Bertitik tolak dari uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam yang hasilnya akan dituangkan ke dalam tulisan yang berbentuk skripsi dengan judul: “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA DAN AKIBATAKIBAT HUKUMNYA”

## **B. Permasalahan**

Dari apa yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan di dalam skripsi ini adalah:

---

<sup>3</sup>Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, Teori & Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 12

1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha ?
2. Apakah akibat hukum dari penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha ?

### **C. Ruang Lingkup dan Tujuan**

Ruang lingkup penelitian terutama dititik beratkan pada penelusuran terhadap proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dan akibat hukumnya, tanpa menutup kemungkinan menyinggung pula hal-hal lain yang ada kaitannya.

Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.
2. Untuk mengetahui dan memahami akibat hukumnya dari penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku.

Hasil penelitian ini dipergunakan untuk melengkapi pengetahuan teoritis selama studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang dan diharapkan bermanfaat sebagai tambahan informasi bagi ilmu pengetahuan, khususnya hukum perdata, sekaligus merupakan sumbangan pemikiran yang dipersembahkan kepada almamater.

### **D. Defenisi Konseptual**

Defenisi konseptual merupakan pengertian dasar dalam suatu penulisan yang memuat istilah-istilah, batasan-batasan serta pembahasan yang akan dijabarkan

dalam penulisan karya ilmiah. agar tidak terjadi kesimpangsiuran penafsiran serta untuk mempermudah pengertian, maka dalam uraian di bawah ini akan dikemukakan penjelasan dan batasan-batasan istilah yang berkaitan dengan judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Sengketa adalah: Suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua.<sup>4</sup>
2. Konsumen adalah: Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
3. Pelaku Usaha adalah: setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (Pasal 1 butir 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

## **E. Metode Penelitian**

Selaras dengan tujuan yang bermaksud menelusuri prinsip-prinsip terutama yang bersangkutan paut dengan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha

---

<sup>4</sup><https://eprints.uny.ac.id>, diakses Pada Tanggal, 10 April 2022



dan akibat hukumnya, maka jenis penelitiannya adalah penelitian hukum *normatif* yang bersifat *deskriptif* (menggambarkan) dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesa.

#### 1. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data sekunder dititik beratkan pada penelitian kepustakaan (*library research*) dengan cara mengkaji:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat seperti undang-undang peraturan pemerintah, dan semua ketentuan peraturan yang berlaku
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum seperti, hipotesa, pendapat para ahli maupun peneliti terdahulu yang sejalan dengan permasalahan dalam skripsi ini
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus bahasa, ensiklopedia, dan lainnya.

#### 2. Teknik pengolahan data

Setelah data terkumpul, maka data tersebut diolah guna mendapatkan data yang terbaik. Dalam pengolahan data tersebut, penulis melakukan kegiatan *editing*, yaitu data yang diperoleh diperiksa dan diteliti lagi mengenai kelengkapan, kejelasan dan kebenarannya, sehingga terhindar dari kekeliruan dan kesalahan

#### 3. Analisa data

Analisa data dilakukan secara *kualitatif* yang dipergunakan untuk mengkaji aspek-aspek *normatif* atau *yuridis* melalui metode yang bersifat *deskriptif analitis* yang menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan menghubungkannya satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang bersifat umum.<sup>5</sup>

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sesuai dengan buku pedoman penyusunan skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, penulisan skripsi ini secara keseluruhan tersusun dalam 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab. I. Pendahuluan, berisi mengenai latar belakang, permasalahan, ruang lingkup dan tujuan, defenisi konseptual, metode penelitian, serta sistematika penulisan
- Bab. II. Tinjauan Pustaka, memaparkan tinjauan pustaka yang menyajikan mengenai pengertian konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, bentuk-bentuk sengketa konsumen, tugas dan kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen
- Bab. III. Pembahasan, yang berisikan paparan tentang hasil penelitian secara khusus menguraikan dan menganalisa permasalahan yang diteliti mengenai penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha , dan

---

<sup>5</sup>Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm.

juga mengenai akibat hukum dari penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Bab. IV. Penutup, pada bagian penutup ini merupakan akhir pembahasan skripsi ini yang diformat dalam kesimpulan dan saran-saran.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku.

- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000
- Kaelan (ed), *Pendidikan Kewarganegaraan untuk Perguruan Tinggi*, Paradigma, Yogyakarta, 2002
- Harahap M Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1993
- Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standart)*, Bina Cipta, Bandung, 1986
- Nasution A.Z, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Tarawang Press, Yogyakarta, 2001
- Rozali Abdullah, *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta, 1991
- Subekti R, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1991
- Satjipto Raharjo, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1986
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, Teori & Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- , *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

**B. Perundang-undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**C. Internet**

<http://eprints.uny.ac.id>, diakses tanggal 10 Oktober 2021