

**PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DENGAN PELAKU USAHA DAN  
AKIBAT HUKUMNYA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Menempuh Ujian  
Sarjana Hukum**

**Oleh:**

**TANTO JASDAM**

**NIM: 502016364**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
2022**

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

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DENGAN PELAKU USAHA DAN AKIBAT  
HUKUMNYA**



**NAMA : Tanto Jasdham**  
**NIM : 50 2016 364**  
**PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana**  
**PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata**

**Pembimbing,**

**1. Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH** (  )

**2. Eni Suarti, SH., MH** (  )

**Palembang, 27 Agustus 2022**

**PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:**

**Ketua : Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH** (  )

**Anggota :1. Yudistira Rusydi, SH., M.Hum** (  )

**2. Luil Maknun, 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 : Tanto Jasdam

NIM : 50 2016 364

Program Studi : Hukum Program Sarjana

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN  
PELKH USAHA DAN AKIBAT HUKUMNYA”

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, 25. Agustus - 2021



Tanto Jasdam

## MOTTO

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”.*

*(QS: Al-Baqarah: 216)*

*Ku Persembahkan kepada:*

- ❖ Ayahanda dan Ibunda yang tercinta*
- ❖ Saudara-saudaraku yang tersayang*
- ❖ Sahabat-sahabatku*
- ❖ Almamater yang kubanggakan*

## **ABSTRAK**

### **PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA DAN AKIBAT HUKUMNYA**

**OLEH**

**TANTO JASDAM**

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 Pasal 1 butir 11, Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

Untuk mengetahui dan menjelaskan proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha, dan juga untuk mengetahui dan memahami akibat hukumnya dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha adalah: dapat dilakukan melalui badan peradilan, seperti: peradilan umum, peradilan tata usaha negara dan dapat juga dilakukan diluar 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 dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha 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 pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).

Kata kunci: Proses penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, wr. wb.*

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, **penulis** dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA DAN AKIBAT HUKUMNYA”**.

Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

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

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Nur Husni Emilson, SH., SpN., 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., MH, selaku Ketua Program Studi Hukum Program Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH, selaku Pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk dan arahan-arahan materi dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Eni Suarti, SH., MH selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan teknis dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dra Hj Lilies Anisah, SH., MH, 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 , Kakanda dan Adinda, serta seluruh keluarga yang telah banyak memotivasi penulis untuk meraih gelar kesarjanaan ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, akhirnya segala kritik dan saran penulis terima guna perbaikan dimasa-masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 25. agustus. 2021

Penulis,



Tanto Jasdarn

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB. I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Ruang Lingkup dan Tujuan.....	6
D. Definisi Konseptual.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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
<b>BAB. III. PEMBAHASAN</b>	
A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen	
Dengan Pelaku Usaha .....	34
B. Akibat Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen	
Dengan Pelaku Usaha .....	45
<b>BAB. IV. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran-saran .....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-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 peradilan yang berada di lingkungan peradilan 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 piha 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

---

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

- 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
- 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

---

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

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 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: **“PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA DAN AKIBAT HUKUMNYA”**

---

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

## **B. Permasalahan**

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

1. Bagaimanakah prosedur 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 prosedur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanpa menutup kemungkinan menyinggung pula hal-hal lain yang ada kaitannya.

Tujuan penelitian adalah:

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

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. Kerangka Konseptual**

Kerangka 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: Pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang sesuatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.
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 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 Perlindungan Konsumen).



## E. Metode Penelitian

Selaras dengan tujuan yang bermaksud menelusuri prinsip-prinsip terutama yang bersangkutan paut dengan prosedur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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>4</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

---

<sup>4</sup>Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm. 129

Bab. III. Pembahasan, yang berisikan paparan tentang hasil penelitian secara khusus menguraikan dan menganalisa permasalahan yang diteliti mengenai prosedur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha, dan 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

### **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 Aiwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000
- 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. AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Tarawang Press, Yogyakarta, 2001
- Rozali Abdullah, *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1991
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1991
- Satjipto Raharjo, *Hukum Dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1986
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Semgketa 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

### **Internet:**

<http://eprints.uny.ac.id>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2020