

**ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN ANTARA NY. NENI ARIPIYANTI
DENGAN PT. ANASTRA BANGUN SARANA
PROPERTI
(Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No.
327K/Pdt.Sus-BPSK/2016)**

SKRIPSI

**OLEH :
REZA PAHLEVI
201210115075**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen
Antara Ny Neni Aprianti Dengan PT. Anastra
Bangun Sarana Properti (Studi Kasus Putusan
Mahkamah Agung No.327K/Pdt.Sus-BPSK/2016)

Nama Mahasiswa : Reza Pahlevi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210115075

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Ilmu Hukum

MENYETUJUI,

Dekan,



Dr. H. Erwin Owan Hermansyah, SH, MH

NIP. 1804338

Pembimbing I

Pembimbing II

Ika Dewisartika

Adi Nurrohman

Ika Dewi Sartika Saimima, SH, MH, MM
NIP. 9511018

Adi Nurrohman, SH, M. Ag.
NIP. 011507040

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen
Antara Ny. Neni Aripriyanti Dengan PT. Anastra
Bangun Sarana Properti (Studi Kasus Putusan
Mahkamah Agung No.327K/Pdt.Sus-BPSK/2016).

Nama Mahasiswa : Reza Pahlevi

Nomor Pokok Mahasiwa : 201210115075

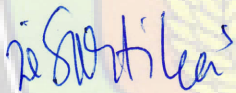
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Ilmu Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juni 2018

Bekasi, 04 Juli 2018

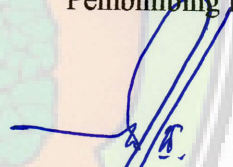
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Ika Dewi Sartika Saimima, SH, MH, MM
NIP. 9511018

Pembimbing II



Adi Nurrohmman, SHI, M.Ag
NIP. 011507040

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen
Antara Ny. Neni Aripiyanti Dengan PT. Anastra
Bangun Sarana Properti (Studi Kasus Putusan
Mahkamah Agung No. 327K/Pdt.Sus-BPSK/2016)

Nama Mahasiswa : Reza Pahlevi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210115075

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Ilmu Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juni 2018

Bekasi, 09 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. H. Erwin Owan Hermansyah, SH, MH
NIP. 1804338

Penguji I : Lukman Hakim, SH, MH
NIP. 010803027

Penguji II : Ika Dewi Sartika Saimima, SH, MH, MM
NIP. 9511018

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas Hukum

Elfirda Ade Putri, SH, MH
NIP.011512043

Dr. H. Erwin Owan Hermansyah, SH, MH
NIP. 1804338

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul,

Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Ny. Neni Apripianti Dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti (Studi Putusan Mahkamah Agung No.327K/Pdt.Sus-BPSK/2016).

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 04 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Reza Pahlevi
201210115075

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Pahlevi
NPM : 201210115075
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Ny. Neni Aripiyanti Dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No. 327K/Pdt.Sus-BPSK/2016).”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mangalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data Base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu untuk meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada Tanggal : 09 Juli 2018

Yang menyafakan,



(REZA PAHLEVI)

ABSTRAK

Reza Pahlevi, 201210115075 Skripsi, Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Ny. Neni Aripiyanti Dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No.327K/Pdt.Sus-BPSK/2016).

Salah satu kasus yang diupayakan penyelesaiannya melalui BPSK adalah permasalahan antara Ny. Neni Aripiyanti oleh PT. Anastra Bangun Sarana Properti. Bahwa upaya penyelesaian melalui BPSK tersebut telah diputus oleh Badan Penyelesaian Konsumen Kota Bekasi dengan putusan Nomor BPSK 007/A/BPSK-BKS/VIII/2015 tanggal 27 Agustus 2015, yang kemudian diajukan keberatan melalui Pengadilan Negeri Bekasi yang telah diputus dengan putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 452/Pdt.Sus/2015/PN.Bks. tanggal 23 November 2015, yang selanjutnya diajukan kasasi dan telah diputus dengan Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 327 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 tanggal 28 Juni 2016. Bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen antara PT. Anastra Bangun Sarana Properti dengan Ny. Neni Aripiyanti dan mengetahui mengapa putusan BPSK dalam sengketa konsumen antara PT. Anastra Bangun Sarana Properti dengan Ny. Neni Aripiyanti masih dapat diajukan upaya hukum lanjutan, sementara dalam UUPK putusan BPSK mempunyai kekuatan hukum tetap. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pilihan menyelesaikan perkara yang terjadi antara para pihak yaitu Neni Aripiyanti dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti melalui BPSK, adalah merupakan pilihan penyelesaian melalui jalur non litigasi meskipun pada akhirnya keputusan akhir melalui jalur litigasi. Bahwa dengan adanya pembatalan putusan BPSK No. 007/A/BPSK-BKS/VIII/2015 tanggal 27 Agustus 2015 jo. Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 452/Pdt.Sus/2015/PN.Bks. tanggal 23 November 2015 oleh putusan Mahkamah Agung Republik Nomor 327 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 tanggal 28 Juni 2016 mengakibatkan tidak adanya kepastian hukum atas perkara antara Ny. Neni Aripiyanti dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti yang menjadikan perkara mulai dari awal lagi karena suatu putusan yang telah dibatalkan sudah menghilangkan secara keseluruhan wujud fisik maupun nilai yuridisnya. Bahwa dengan adanya upaya hukum lanjutan terhadap putusan BPSK dalam sengketa antara Ny. Neni Aripiyanti dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti meskipun telah sesuai dengan ketentuan yang ada, jika pengaturan tentang final dan mengikat terhadap keputusan BPSK dapat dimentahkan oleh Peradilan Umum maka putusan BPSK menjadi tidak berarti sehingga akan menimbulkan ketidak pastian, tidak bermanfaat dan tidak berkeadilan.

Kata Kunci: Sengketa Konsumen, BPSK, Litigasi, Non Litigasi

Dosen Pembimbing I : Ika Dewi Sartika Saimima, SH, MH, MM
Dosen Pembimbing II : Adi Nurrohman, SHI, M.Ag

ABSTRACT

Reza Pahlevi, 201210115075, Skripsi. Juridical Analysis of Consumer Dispute Settlement Between Ny. Neni Aripiyanti With PT. Anastra Bangun Sarana Properti (Case Study of Supreme Court Decision No.327/K.Pdt.Sus.BPSK/2016).

One of the cases the BPSK is trying to solve is the problem between Mrs. Neni Aripiyanti by PT. Anastra Bangun Sarana Properti. That the settlement effort through BPSK has been decided by Bekasi City Consumer Settlement Board with the decision of BPSK No.007/A/BPSK-BKS/VIII/2015 number dated August 27, 2015, which then submitted an objection through the Bekasi District Court which has been decided by the Bekasi District Court No.452/Pdt.Sus/2015/PN.Bks. Dated November 23, 2015, subsequently filed an appeal and has been terminated by Decision of the Supreme Court of the Republic of Indonesia No.327K/ Pdt.Sus-BPSK/2016 dated June 28, 2016. That the purpose of this study to find out how the settlement of consumer disputes between PT. Anastra Bangun Sarana Properti with Mrs. Neni Aripiyanti and find out why BPSK decision in consumer dispute between PT. Anastra Bangun Sarana Properti with Mrs. Neni Aripiyanti can still be submitted further legal effort, while in UUPK decision of BPSK have permanent legal force. Based on the results of research and discussion, the choice of solving the case that occurred between the parties namely Mrs. Neni Aripiyanti with PT. Anastra Bangun Sarana Properti through BPSK, is a Non-Litigation settlement option even though ultimately the final decision through is litigation. That with the cancellation of decision of BPSK No. 007/A/BPSK-BKS/VIII/2015 dated August 27, 2015 jo. The decision of Bekasi District Court No.452/Pdt.Sus/2015/ PN.Bks. Dated November 23, 2015 by the decision of the Supreme Court of the Republic No.327K/Pdt.Sus-BPSK/2016 dated June 28, 2016 resulted in the absence of legal certainty of the case between Mrs. Neni Aripiyanti with PT. Anastra Sarana Properti that makes the case start again because a canceled decision has completely eliminated the physical form and its juridical value. Whereas with the further legal effort towards the decision of BPSK in the dispute between Mrs. Neni Aripiyanti and PT. Anastra Bangun Sarana Properti even though it is in accordance with existing provisions, if the final and binding arrangement of BPSK decision can be countered by general court then BPSK decision becomes meaningless so that will cause uncertainty, unbeneficial and unfair.

Keywords: UUPK, Consumer Dispute, BPSK, Litigation, Non Litigation

Supervisor I : Ika Dewi Sartika Saimima, SH, MH, MM

Supervisor II : Adi Nurrohman, SHI, M.Ag



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr, Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat waktu tanpa menemui kendala yang berarti, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulisan skripsi ini penulis memilih judul: “Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Ny. Neni Aripiyanti Dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung No. 327K/Pdt.Sus-BPSK/2016)”. Penulis menyadari bahwa materi skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Penulis skripsi ini tentu tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu.

Sebagai manusia biasa, penulis sangat menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Dan dalam kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya kepada:

1. Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Prof. Drs. Koesparmono Irsan, S.IK., SH., MM., M.B.A., selaku Guru Besar Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. H. Erwin Owan Hermansyah, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM., selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan dan mengorbankan banyak waktunya selama memberikan kontribusi pemikiran dan bimbingan kepada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Adi Nurrohman, SHI., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing dua yang juga banyak memberikan bimbingan kepada penulis terutama terkait dengan teknik penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan peraturan atau pedoman yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh sivitas akademika yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah berperan penting terhadap proses pendidikan yang selama saya tempuh.
7. Orang tua penulis Bpk. Amansyah Putra, SE dan Ibu Jariyah, yang telah memberikan dukungan dengan sebuah kesabaran atas segala kegiatan yang berhubungan dengan penyelesaian studi hingga skripsi ini.
8. Untuk teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara yang telah bersama-sama menyelesaikan perkuliahan semoga ilmu yang ditempuh bermanfaat untuk Bangsa dan Negara Republik Indonesia.

Sebagai manusia biasa, penulis sangat menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis selalu mengharapakan saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Wassalamu 'alaikum Wr, Wb.



Bekasi, 04 Juli 2018
Penulis

Reza Pahlevi
201210115075

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
MOTO	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Teoritis.....	6
1.3.3. Manfaat praktis	6
1.4. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran	7
1.4.1. Kerangka Teoritis	7
1.4.1.1 Teori Keadilan (<i>Grand Theory</i>).....	7
1.4.1.2 Teori Keseimbangan (<i>Middle Range Theory</i>)	8
1.4.1.3 Teori Penegakkan Hukum (<i>Applied Theory</i>).....	9
1.4.2. Kerangka Konseptual	9
1.4.3. Kerangka Pemikiran	11
1.5. Metode Penelitian	12
1.5.1. Jenis Penelitian	12
1.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	13
1.5.3. Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	13
1.5.4. Jenis pendekatan	14
1.5.5. Bahan Hukum Penelitian	15
1.6. Sistematika Penulisan	15
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Sejarah Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	17
2.2. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	19
2.3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa	19

2.4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di dalam Sistem Peradilan di Indonesia	21
2.5. Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
2.6. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen	25
2.7. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	26
2.7.1. Hak dan Kewajiban Konsumen	26
2.7.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	30
2.8. Sengketa Konsumen.....	32
2.8.1. Pengertian Sengketa Konsumen	32
2.8.2. Pihak-Pihak dalam Sengketa Konsumen	34
2.8.2.1. Konsumen	35
2.8.2.2. Pelaku Usaha.....	36
2.8.3. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen	37
2.9. Penyelesaian Pengaduan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	40
2.9.1. Tata Cara Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	40
2.9.2. Susunan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Kepaniteraan	42
2.9.3. Proses Pengambilan Keputusan Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	43
2.9.4. Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	47
BAB III.....	50
HASIL PENELITIAN	50
3.1. Posita	50
3.2. Penyelesaian Perkara Nomor 452/Pdt.Sus/2015/PN.Bks. tanggal 23 November 2015	53
3.3. Putusan BPSK Dalam Perkara Antara PT. Anastra Bangun Sarana Properti Dengan Neni Aripiyanti Diajukan Upaya Hukum Lanjutan.....	66
BAB IV	69
PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN	69
4.1. Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Neni Aripiyanti Dengan PT. Anastra Bangun Sarana Properti Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Yang Berlaku	69
4.2. Putusan Mahkamah Agung Republik Nomor 327 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 Mengakibatkan Tidak Adanya Kepastian Hukum Bagi Para Pihak	80
BAB V.....	89
PENUTUP.....	89
5.1. Simpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	xi
LAMPIRAN.....	xiii
RIWAYAT PENULIS	xiv

MOTO

“Pahlawan bukanlah orang yang berani menetakkan pedangnya ke pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala ia marah”

(Nabi Muhammad SAW)

“Orang-orang hebat dibidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi”

(Ernest Newman)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

(Aristoteles)

“Sukses bukanlah akhir dari segalanya, kegagalan bukanlah sesuatu yang fatal namun keberanian untuk meneruskan kehidupannya yang diperhatikan”

(Sir Winston Churchill)

“Jika anda ingin Bahagia, tetapkan sasaran yang membangkitkan pikiran, membebaskan energi, dan menginspirasi harapan anda”

(Andrew Carnegie)

DAFTAR SINGKATAN

UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
KUHPerdata	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
PN	: Pengadilan Negeri.
MA	: Mahkamah Agung.
KEPMENPERINDAG	: Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan.
BW	: Burgerlijk Wetboek.
HIR	: Herzien Inlandsch Reglement.
PERMA	: Peraturan Mahkamah Agung.
PTUN	: Pengadilan Tata Usaha Negara.



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Penelitian (W.11.U52399/HT.04.10/V/2018) dari Pengadilan Negeri Bekasi.
2. Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi.
3. Surat Pernyataan Kesiediaan Pembimbing Skripsi.
4. Surat Tugas Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (Nomor : ST/024/II/2017/SKRIPSI/FH
5. Surat Permohonan data Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Hukum Kepada Yth. Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia.
6. Putusan Nomor 327K/Pdt.Sus-BPSK/2016 Mahkamah Agung Republik Indonesia. Perkara Kasasi Perdata Khusus. Antara : PT. Anastra Bangun Sarana Properti Melawan : Ny. Neni Aripriyanti.
7. Putusan Nomor 452/Pdt.Sus/2015/PN.Bks.

