

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat 3 Undang Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”.

Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan masyarakat itu sendiri. Hukum mempunyai arti yang sangat besar dalam masyarakat.

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi dan informatika turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat dipenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan

rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu perkembangan hukum yang baru di Indonesia. Hukum perlindungan konsumen berada dalam kajian ilmu hukum ekonomi. Hukum ekonomi yang dimaksud dalam hal ini adalah keseluruhan kaidah hukum administrasi negara yang membatasi hak-hak individu, yang dilindungi atau dikembangkan oleh hukum perdata.¹

Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta system yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain, dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²

Menurut Edmon Makarim, konsumen berhak mendapatkan perlindungan, karena konsumen memiliki resiko yang paling besar dibandingkan pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangatlah rentan.³

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Pasal 1 ayat 1 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memuat bahwa pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2010, hlm.2.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.3

³ Abdul Hakim Barkatullah, *Hak - Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung, 2010, hlm. 1.

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴

Menurut amanat Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 49 Tentang Perlindungan Konsumen, untuk menyelesaikan sengketa perkara di luar pengadilan, maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga peradilan non litigasi ini memiliki kewenangan yang besar untuk menyelesaikan sengketa perkara antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan wewenang⁵, yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
- b. Memberikan konsultasi perlindungan kkonsumen
- 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

⁴ Ketentuan umum atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 49.

- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – Undang ini
- i. Meminta bantuan peyidik 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 penyelidikan dan atau pemeriksaan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- l. Memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang ini.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk Majelis yang terdiri dari sedikitnya 3 (tiga) anggota dan dibantu oleh seorang panitera untuk mencatat jalannya perdamaian.⁶Putusan yang dijatuhkan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sebagaimana diatur dalam pasal 54 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen⁷.

⁶ Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, hlm.237.

⁷ Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 54 ayat (3).

Aturan putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sebagaimana yang dimuat oleh Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seakan tidak memiliki kepastian hukum, karena putusan majelis BPSK masih dapat diajukan banding atau keberatan ke Pengadilan Negeri. Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat, yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak ada upaya hukum banding dan kasasi.⁸

Namun pada prakteknya, timbul fakta akan adanya putusan majelis BPSK Kota Jakarta dengan Nomor: 007/A/BPSK-DKI/VI/2014 yang diajukan banding ke Pengadilan Negeri dengan putusan Nomor: 293/PDT.G/BPSK/2014/PN.BKS. Dalam perkara tersebut, Yofither Lumban Tobing selaku konsumen (Pemohon) merasa dirugikan, karena PT. KIA MOBIL INDONESIA selaku pelaku usaha (Termohon) tidak dapat memenuhi prestasinya. Pihak Penggugat telah membayar uang muka pembelian 1 (satu) unit mobil KIA Rio sejumlah Rp 40.000.000,- pada tanggal 09 Agustus 2012. Dimana pihak Termohon berjanji untuk menyerahkan mobil itu pada tanggal 17 Agustus 2012. Namun sampai pada tanggal yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, Termohon tidak dapat menyerahkan mobil tersebut dan akan mengembalikan uang muka pada tanggal 20 September 2012. Akan tetapi sampai pada batas waktu yang telah dijanjikan oleh pihak Termohon untuk mengembalikan uang muka, pihak Termohon belum juga mengembalikan uang muka tersebut. Kedua belah

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet.2, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hlm.260.

pihak telah menjalankan mediasi untuk menyelesaikan kasus tersebut dan tidak menemukan jalan damai. Dan pada akhirnya kedua belah pihak setuju untuk menyelesaikan kasus tersebut di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara Arbitrase dan dimenangkan oleh Pihak Pemohon. Namun karena pihak Termohon merasa tidak puas dengan putusan Majelis BPSK tersebut, untuk lanjutannya pihak Termohom mengajukan upaya hukum ke Pengadilan Negeri Bekasi.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis bermaksud untuk menuangkannya ke dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Ketentuan Putusan Final dan Mengikat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Pasal 54 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH DAN RUMUSAN MASALAH

1. IDENTIFIKASI MASALAH

Melihat dari latar belakang permasalahan, penulis berusaha untuk mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini, sehingga dapat ditarik untuk menjadi sebuah permasalahan, identifikasi masalah adalah sebuah penjabaran akan adanya penyebab – penyebab terjadinya penyimpangan yang terjadi di dalam masyarakat.

Menurut pasal 54 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan mengikat. Namun di dalam prakteknya banyak putusan Majelis

BPSK yang masih diajukan upaya hukum banding atau kasasi. Salah satunya adalah Putusan Majelis BPSK DKI Jakarta Nomor: 007/A/BPSK-DKI/VI/2014 yang ternyata diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Bekasi.

Telah semestinya putusan tersebut tidak dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri mengingat Putusan Majelis BPSK menurut Pasal 54 ayat 3 UU Perlindungan Konsumen bersifat final dan mengikat.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan di atas penulis dapat menarik sebuah rumusan masalah untuk menjadikan dasar penelitian ini, yaitu :

- a. Bagaimana penerapan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa putusan Majelis BPSK yang bersifat final dan mengikat dalam prakteknya di Pengadilan ?
- b. Apakah putusan hakim Pengadilan Negeri Bekasi dan Mahkamah Agung dalam memeriksa, mengadili dan memutus perkara yang telah diputus oleh Majelis BPSK tersebut telah memenuhi asas-asas perlindungan konsumen ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk mengetahui penerapan Pasal 54 ayat (3) Undang – Undang Perlindungan Konsumen tentang putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat dalam praktek dipengadilan.
- b. Untuk mengetahui putusan hakim Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung dalam memeriksa, mengadili, dan memutus perkara yang telah diputus oleh Majelis BPSK sudah sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen.

2. MANFAAT PENELITIAN

- a. Memberikan kepastian hukum terhadap adanya upaya hukun yang dilakukan atas putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b. Memberikan masukan agar lembaga negara yang terkait dalam membuat atau meruubah Undang – Undang Perlindungan Konsumen dapat merevisi Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. KERANGKA TEORITIS, KERANGKA KONSEPTUAL, KERANGKA PEMIKIRAN

1. KERANGKA TEORITIS

Menurut Wiersma, kerangka teoritis adalah satu sel konstruk, konsep, definsi, dan preposisi yang saling berhubungan, yang menyajikan suatu

pandangan yang sistematis mengenai suatu fenomena dengan menspesifikan hubungan antara variable dengan tujuan untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena.⁹

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas Manfaat, yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
- b. Asas Keadilan, yaitu partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil
- c. Asas Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

⁹ <http://novitaadadisini.blogspot.co.id/2011/01/pengertian-kerangka-teori-dan-konsep.html>, diakses pada tanggal 11 Februari 2016

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha atau konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.¹⁰

Teori etis (*ethische theory*) memandang bahwa hukum ditempatkan pada perwujudan keadilan yang semaksimal mungkin dalam tata tertib masyarakat. Dalam arti kata, tujuan hukum semata-mata untuk keadilan. Menurut Hans Kelsen, suatu peraturan umum dikatakan adil jika benar-benar diterapkan kepada semua kasus, yang menurut isinya peraturan ini harus diterapkan. Suatu peraturan umum dikatakan tidak adil jika diterapkan kepada suatu kasus dan tidak diterapkan kepada kasus lain yang sama.¹¹

Teori utilitis (*utiliteis theori*) menurut Jeremy Bentham, bahwa tujuan hukum adalah untuk memberikan manfaat kepada manusia kebahagiaan yang sebesar-besarnya. Pandangan teori tujuan hukum ini bercorak sepihak karena hukum barulah sesuai dengan daya guna atau bermanfaat dalam menghasilkan kebahagiaan dan tidak memperhatikan keadilan.¹²

Kepastian hukum merupakan tujuan hukum yang paling banyak dianut oleh masyarakat umum. Van Kan dengan mengatakan bahwa hukum itu bertujuan untuk menjaga kepentingan tiap manusia/orang sehingga tidak dapat diganggu. Jadi meskipun aturan atau pelaksana hukum terasa tidak adil

¹⁰ Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, penjelasan pasal 2.

¹¹ Yunasril Ali, 2009, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2009, hlm.35

¹² *Ibid*, hlm. 40

dan tidak memberi manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat banyak tidak menjadi masalah asalkan kepastian hukum terwujud.¹³

2. KERANGKA KONSEPTUAL

Beberapa istilah yang perlu didefinisikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari peristiwa ini timbullah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban masing - masing pihak.¹⁴
- b. Menurut Aristoteles, Keadilan ialah tindakan yang terletak diantara memberikan terlalu banyak dan juga sedikit yang dapat diartikan ialah memberikan sesuatu kepada setiap orang sesuai dengan memberi apa yang menjadi haknya.¹⁵
- c. Menurut Sudikno Mertokusumo, Kepastian Hukum adalah sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan cara yang baik.¹⁶
- d. Perlindungan konsumen adaah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen¹⁷

¹³ *Ibid*, hlm. 50

¹⁴ Pasal 1313 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

¹⁵ <http://www.gurupendidikan.com/10-pengertian-keadilan-dan-jenisnya-menurut-para-ahli/>, diakses pada tanggal 27 Agustus 2016

¹⁶ <http://tesishukum.com/pengertian-asas-kepastian-hukum-menurut-para-ahli/>, diakses pada tanggal 27 Agustus 2016

¹⁷ Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 1 ayat (1).

- e. 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.¹⁸
- f. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁹
- g. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.²⁰
- h. Upaya Hukum adalah suatu upaya yang diberikan oleh undang-undang bagi seseorang maupun badan hukum dalam hal tertentu untuk melawan putusan hakim sebagai suatu tempat bagi pihak-pihak yang tidak puas atas adanya putusan hakim yang dianggap tidak memenuhi rasa keadilan.²¹

¹⁸ Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 1 ayat (2)

¹⁹ Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 1 ayat (3)

²⁰ Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 1 ayat (11)

²¹ <http://pusathukum.blogspot.co.id/2015/03/upaya-hukum-dalam-hukum-acara-perdata.html>.

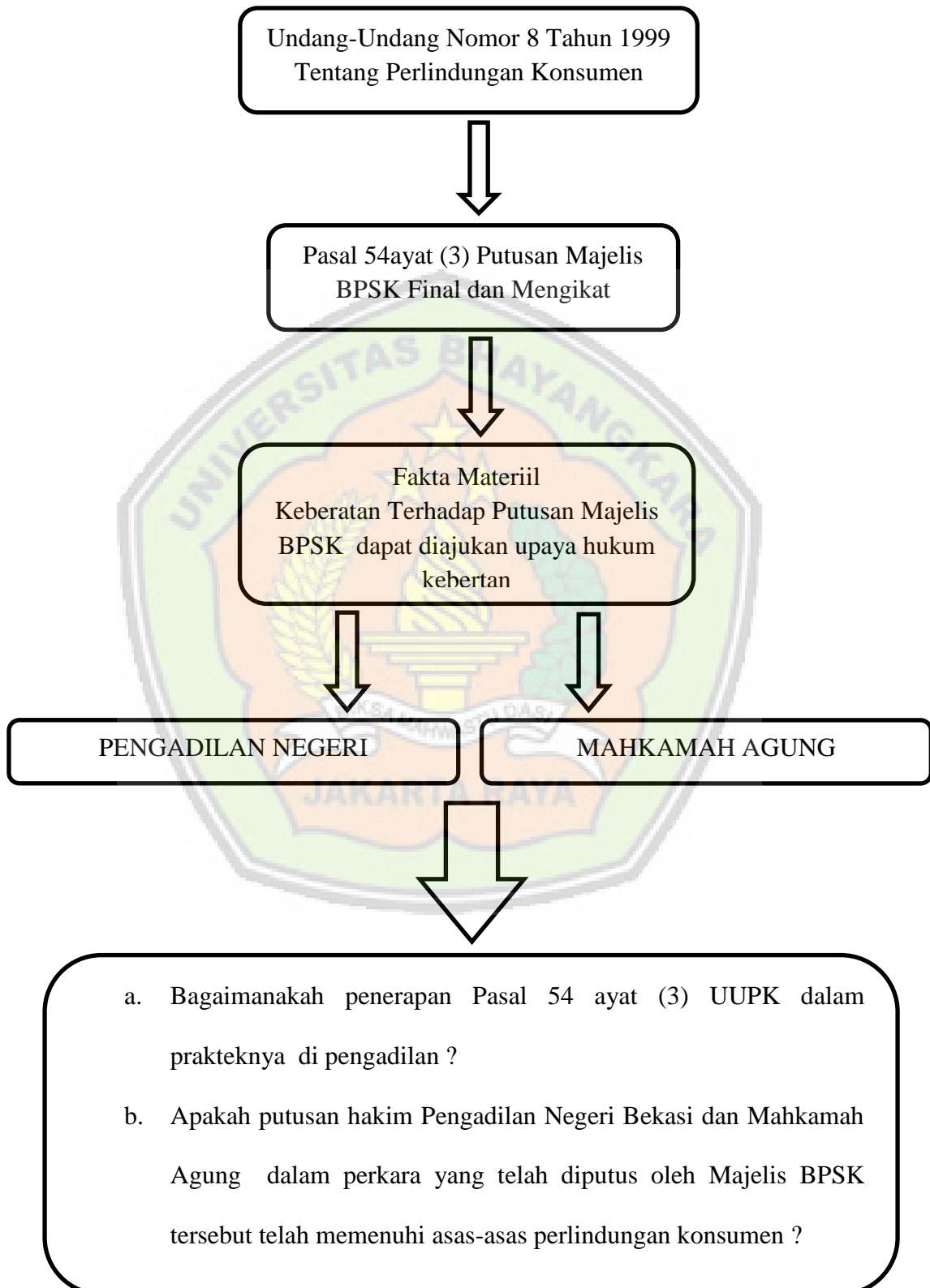
Diakses tanggal 11 Februari 2016.

- i. Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK.²²
- j. *Alternative Dispute Resolution (ADR)* adalah suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang dipahami sebagai alternatif atau opsi lain bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perkaranya selain melalui jalur pengadilan.



²² Mahkamah Agung RI, *Peraturan Mahkamah Agung Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Pasal 1 angka (2)

3. KERANGKA PEMIKIRAN



E. METODE PENELITIAN

Secara umum metode dapat diartikan sebagai suatu cara untuk memperoleh sesuatu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, metode diartikan sebagai cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki, cara kerja yang sistematis untuk memudahkan pelaksanaan sesuatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan.²³

Soerjono Soekanto berpendapat menurut kebiasaan, metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan sebagai berikut :

- a. Suatu tipe pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian.
- b. Suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan.
- c. Cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur.²⁴

1. Metode Pendekatan

Pendekatan masalah dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif dilakukan untuk memahami persoalan dengan tetap berada atau bersandarkan pada lapangan atau kajian ilmu hukum yang didasarkan pada asas-asas, norma-norma, dan peraturan yang berlaku.²⁵

²³ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi ketiga). PT. Balai Pustaka, Jakarta, 2005, hlm.138.

²⁴ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UII press, Jakarta, 1986, hlm. 5

²⁵ *Ibid*, hlm. 32

Berdasarkan pengertian diatas maka pendekatan yuridis normatif dalam penelitian ini digunakan untuk melakukan penelitian tentang penerapan pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Bahan atau materi penelitian

Penelitian ini mengumpulkan bahan atau materi penelitian yang bersumber dari kasus-kasus yang terjadi, yang saya ambil dari inetnet.Selain itu bahan materi juga diambil dari berbagi data pendukung. Adapun bahan-bahan pendukung yang akan digunakan sebagai bagian dari bahan atau materi penelitian untuk mendapatkan data yang aktual dan jelas, adalah sebagai berikut:

- a. Bahan Hukum Primer adalah bahan-bahan hukum yang telah mempunyai kekuatan mengikat. Bahan-bahan yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah
 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 2. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 3. Peraturan Pemerintah No.59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
 4. Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Nomor.350 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- b. Bahan Hukum Sekunder, adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel serta tulisan lain yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Bahan Hukum Tersier, adalah bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder .bahan hukum tersier yang dipergunakan adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, Ensiklopedia dan Internet.

5. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

a. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data ditempuh dengan melakukan pengumpulan bahan-bahan atau data-data yang digunakan dalam penelitian, yakni dengan cara penelusuran bahan perpustakaan yang berupa dokumen yang mempelajari peraturan-peraturan tentang hukum perlindungan konsumen serta peraturan-peraturan yang lain dan literature referensi yang berkaitan dengan permasalahan, kemudian dipilih dan dihimpun serta disajikan dalam kerangka sistematis guna memudahkan analisis.

b. Pengolahan Data

Dari berbagai bahan yang terkumpul, maka dapat diolah melalui cara seleksi data, data yang terkait dikumpulkan dan dikelompokkan sesuai klasifikasinya.

c. Metode Analisis Data

Adapun analisis hasil penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, mengelola data, dan menganalisisnya serta kemudian dituangkan dengan cara menggunakan kalimat sehingga pembaca lebih mudah memahami penelitian ini.

6. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk menghasilkan karya ilmiah yang baik, maka pembahasannya harus diuraikan secara sistematis. Secara sistematis, penulis menempatkan materi pembahasan keseluruhannya kedalam 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan pendahuluan yang di dalamnya memaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, kerangka konseptual, dan kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini menjelaskan bahan-bahan pustaka atau teori yang terkait secara sistematis yang benar-benar berhubungan dengan sengketa perkara perlindungan konsumen pada perkara *a quo*.

BAB III HASIL PENELITIAN

Dalam Bab ini berisikan analisa mengenai kasus posisi (posita), penerapan hukum pasal 54 ayat (3) UUPK terkait masih adanya upaya hukum keberatan dan kasasi terhadap putusan Majelis BPSK yang bersifat final dan mengikat dan temuan akan pertimbangan hakim yang belum memenuhi asas-asas perlindungan konsumen.

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dalam Bab ini, Penulis akan memaparkan masalah hukum yang ada, lalu menganalisis untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan Kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan selama pembuatan skripsi ini.