

**PENERAPAN PASAL 49 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI  
KEWENANGAN BPSK TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN *HANDPHONE* BERMERK XIAOMI BERBASIS LTE  
(Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh:  
**SOGIETHA PUTRA UTAMA**  
135010100111103



**KEMENTRIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi** : PENERAPAN PASAL 49 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI KEWENANGAN BPSK TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN *HANDPHONE* BERMERK XIAOMI BERBASIS LTE (Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)

**Identitas Penulis :**

a. Nama : Sogietha Putra Utama  
b. NIM : 135010100111103  
Konsentrasi : Hukum Ekonomi dan Bisnis  
Jangka waktu penulisan : 4 bulan


Disetujui pada tanggal : 25 Januari 2018

Pembimbing Utama,



M. Hamidi Masykur, SH. M.Kn  
NIP.198004192008121002

Pembimbing Pendamping,



Dr. Reka Dewantara, SH.MH  
NIP. 198305022008121003

Mengetahui,  
Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Budi Santoso, SH., LL.M.  
NIP. 197206222005011002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN PASAL 49 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI  
KEWENANGAN BPSK TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN *HANDPHONE* BERMERK XIAOMI BERBASIS LTE  
(Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)**

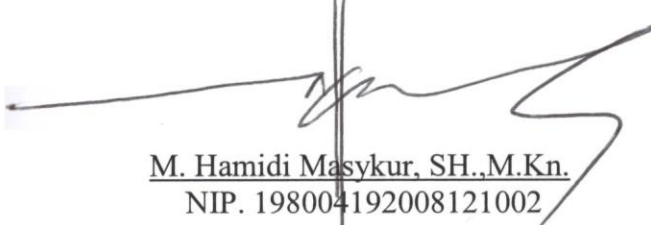
Oleh:

**Sogietha Putra Utama**

**135010100111103**

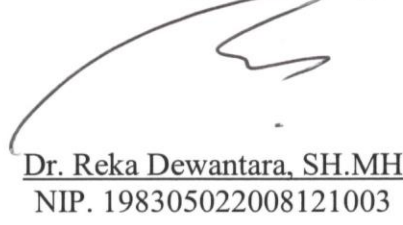
Skripsi ini disahkan oleh majelis penguji pada tanggal : **27 FEB 2018**

Pembimbing Utama,



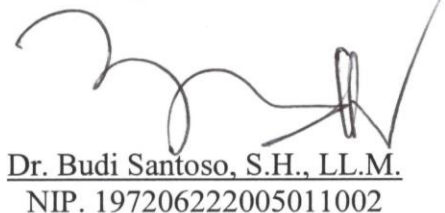
M. Hamidi Masykur, SH., M.Kn.  
NIP. 198004192008121002

Pembimbing Pendamping,



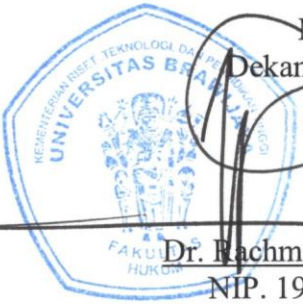
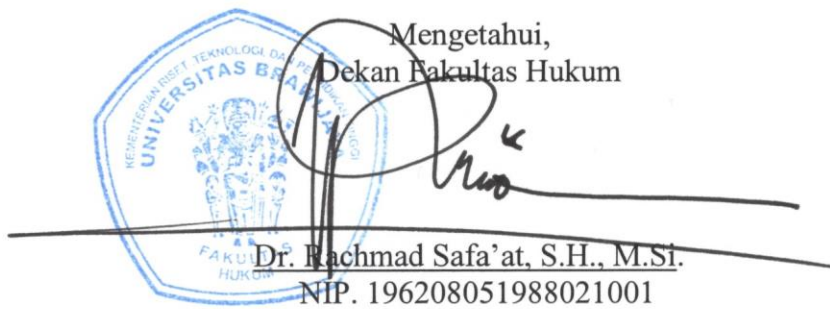
Dr. Reka Dewantara, SH.MH  
NIP. 198305022008121003

Mengetahui,  
Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Budi Santoso, S.H., LL.M.  
NIP. 197206222005011002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Rachmad Safa'at, S.H., M.Si.  
NIP. 196208051988021001

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, yakni dengan terselesaikannya penulisan skripsi dengan judul : “PENERAPAN PASAL 49 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI KEWENANGAN BPSK TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN *HANDPHONE* BERMERK XIAOMI BERBASIS LTE (Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang diberikan hingga pada saat ini.
2. Dr. Rahmad Safa'at, SH.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
3. Dr. Budi Santoso, SH.,LL.M., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
4. M. Hamidi masykur, SH. M.Kn., selaku dosen pembimbing pertama yang dengan sabar memberikan bimbingan dan telah menyisihkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Reka Dewantara, SH.MH. selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar memberikan bimbingan dan telah menyisihkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Arif Zainudin, SH., M.Hum. selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan waktu untuk membimbing serta memberikan motivasi untuk melakukan yang terbaik selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis papa mama dan kakak penulis mbak Ovie yang senantiasa memberikan doa, support dan motivasi serta segala dukungan baik materil maupun nonmateril yang tidak ternilai bagi penulis.
8. Untuk keponakan penulis baby Ecel yang sudah selalu menghibur penulis dikala sedang suntuk mengerjakan skripsi.
9. Pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian guna untuk melengkapi data dalam mengerjakan skripsi. Serta terima kasih penulis ucapkan untuk para konsumen dan pelaku usaha yang telah membantu penulis dalam mencari data khususnya di Malang Plaza.
10. Untuk Annisa Natasya Hasibuan yang selalu memberikan support, membantu serta menemani penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini dikala lagi penat-penatnya mengerjakan skripsi.
11. Untuk dulur-dulur SEPULOH LIMO, G5 BROTHERHOOD, VOLKSWAGEN SURABAYA terima kasih untuk support dan semangatnya.

12. Untuk sahabat-sahabat penulis BANYAK GENANGAN yaitu Siwo alias Marta Dika, Awok alias Asrop Afandi, Cak De alias Made Surya, yang selalu meluangkan waktu dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
13. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Brawijaya lainnya khususnya angkatan 2013 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis yang telah memberikan bantuan selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap dengan penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kalangan akademis lainnya.

Malang, 25 Januari 2018

Penulis

## RINGKASAN

SOGIETHA PUTRA UTAMA, Hukum Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Januari 2018, PENERAPAN PASAL 49 AYAT (1) UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI KEWENANGAN BPSK TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN *HANDPHONE* BERMERK XIAOMI BERBASIS LTE (Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang), M. Hamidi Masykur, SH. M.Kn., Dr. Reka Dewantara, SH.MH.

Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 49 Ayat (1) menyebutkan bahwa BPSK wajib ada disetiap Kota, yang artinya BPSK selaku lembaga yaang menangani sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha mempunyai tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan cara sederhana, cepat dan biaya ringan. Beredarnya *handphone* xiaomi bergaransi distributor di Kota Malang ternyata tidak sesuai dengan TKDN, pelaku usaha yang menjual tidak memberikan informasi secara jelas kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian, dirumuskanlah 2 (dua) rumusan masalah yaitu tentang Bagaimana Penerapan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kewenangan BPSK Kota Malang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen *Handphone* Bermerk Xiaomi Berbasis LTE dan Bagaimana Upaya Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *Handphone* Xiaomi Berbasis LTE Bergaransi Distributor di Konter Malang Plaza Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum metode yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Penggunaan jenis penelitian empiris ini dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek yuridis penelitian ini mengkaji terkait Pasal 2,3,4 dan 49 Ayat 1 Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sedangkan aspek empiris ialah menganalisa Penerapan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kewenangan BPSK Kota Malang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen *Handphone* Bermerk Xiaomi Berbasis LTE dan Upaya Hukum BPSK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *Handphone* Xiaomi Berbasis LTE Bergaransi Distributor di Konter Malang Plaza Kota Malang.

Hasil penelitian diperoleh bahwa pelaksanaan Pasal 2,3,4 dan 49 Ayat (1) UUPK tidak dilaksanakan dengan baik oleh pelaku usaha serta BPSK Kota Malang yang tidak dapat melaksanakan tugas dan kewenangan. Pelaku usaha menjual *handphone* garansi distributor harusnya memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi barang tersebut, apabila terjadi kendala saat menggunakan *handphone* dan ranah klaim, dan menyebabkan konsumen mengalami kerugian akibat kerusakan *handphone*, konsumen dapat mengajukan klaim kepada pelaku usaha dan dapat konsultasi ke BPSK, akan tetapi pelaku usaha tidak menjalankan isi dari pada UUPK, serta BPSK yang kurang maksimal dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

## SUMMARY

SOGIETHA PUTRA UTAMA, Law of Economics and Business, Faculty of Law Universitas Brawijaya, January 2018, APPLICATION ARTICLE 49 SECTION (1) LAW OF LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION ON AUTHORITY OF BPSK ON THE SETTLEMENT OF CONSUMER HANDPHONE BERMERK XIAOMI CONSUMER BASED ON LTE (Study at Consumer Dispute Settlement Board of Malang), M. Hamidi Masykur, SH. M.Kn., Dr. Reka Dewantara, SH.MH.

Consumer Protection Law Article 49 Paragraph (1) states that BPSK must exist in every City, which means BPSK as an agency that handles disputes between consumers and business actors has the duty and authority to resolve disputes outside the court in a simple, fast and light cost. The distribution of mobile phone xiaomi warranty distributor in Malang is not in accordance with TKDN, business actors who sell does not provide information clearly to consumers.

Based on the research background, 2 (two) formulation of the problem is formulated on How to Implement Article 49 Paragraph (1) of Law Number 8 Year 1999 About Consumer Protection Regarding the Authority of BPSK of Malang City in Resolving the Consumer Dispute of Xiaomi Brand Based Brand of LTE and How the Legal Efforts of the Settlement Agency Consumer Dispute (BPSK) In Providing Legal Protection for Consumer Mobile Xiaomi Based on LTE Warranty Distributor at Malang Malang Plaza Counter.

This study uses a kind of legal research empirical juridical method with sociological juridical approach. The use of this type of empirical research can be seen from two aspects namely juridical aspects of this study examine related Articles 2,3,4 and 49 paragraph (1) Consumer Protection Act (UUPK). While the empirical aspect is to analyze the Implementation of Article 49 Paragraph (1) of Law Number 8 Year 1999 About Consumer Protection Regarding the Authority of BPSK Malang in Resolving Dispute Consumer Mobile Xiaomi Based Brand LTE and Legal Efforts BPSK In Providing Legal Protection for Consumer Xiaomi LTE-Based Mobile Warranty Distributor at the Counter Malang Plaza Kota Malang.

The results obtained that the implementation of Article 2,3,4 and 49 Paragraph (1) UUPK not executed properly by business actors and BPSK Malang that can not perform the task and authority. The business actor sells the mobile phone warranty distributors should provide true, clear, honest information about the condition of the goods, if there are obstacles when the use of mobile phone and claim domain, and cause the consumer suffered losses due to damage to mobile phones, consumers can file claims to business actors and can consult BPSK, but business actors do not run the contents of the UUPK, and BPSK is less than the maximum in carrying out its duties and authority as a consumer dispute resolution institution.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
RINGKASAN .....	v
SUMMARY .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
1. Manfaat Teoritis .....	15
2. Manfaat Praktis .....	16
E. Sistematika Penulisan .....	17

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	19
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	19
2. Hak dan Kewajiban Konsumen & Produsen .....	24
3. Prinsip Kedudukan Konsumen .....	30
B. Kajian Umum Tentang Alat Komunikasi Handphone .....	32
C. Kajian Umum Tentang Sistem <i>Long Term Evolution</i> .....	34
D. Kajian Umum Tentang Garansi Distributor .....	36

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	41
B. Pendekatan Penelitian .....	41
C. Lokasi Penelitian .....	42
D. Jenis dan Sumber Data .....	42
1. Jenis Data .....	42
2. Sumber Data .....	43
E. Teknik Memperoleh Data .....	44
F. Populasi dan Sampel .....	45
G. Teknik Analisa Data .....	46
H. Definisi Operasioanal .....	47



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Handphone Xiaomi Berbasis LTE Bergaransi Distributor di Konter Malang Plaza Kota Malang.....	49
A.1 Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.....	49
A.1.1 Sejarah BPSK .....	49
A.1.2 Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Konsumen Kota Malang.....	51
A.1.3 Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang Periode Tahun 2016-2021 .....	52
A.1.4 Visi dan Misi BPSK Kota Malang.....	52
A.1.5 Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang.....	55
B. Penerapan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kewenangan BPSK Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Handphone Bermerk Xiaomi Berbasis LTE.....	57
C. Upaya Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen <i>Handphone</i> Xiaomi Berbasis LTE Bergaransi Distributor di Konter Malang Plaza.....	85
C.1 Hambatan Internal dan Ekternal BPSK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Handphone Xiaomi .....	85
C.2 Upaya Hukum BPSK Dalam Menangani Hambatan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	87

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Orisinalitas Penelitian .....	13
Tabel C.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernyataan Kuisisioner.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Produk Elektronik Ilegal Handphone Xiaomi.....	10
---	----