

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA BARANG  
DAN JASA DI BPSK KOTA BANJARMASIN**



Diajukan oleh

**Risky Desty Ramadhini**

**NIM. 2010211120041**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Maret, 2024**

**PENYELESAIAN SENGKETA BARANG DAN JASA DI BPSK KOTA**

**BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Hukum**

**Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat**



**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Maret, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENYELESAIAN SENGKETA**  
**BARANG DAN JASA DI BPSK**  
**KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Oleh  
**RISKYA DESTY RAMADHINI**  
NIM. 2010211120041

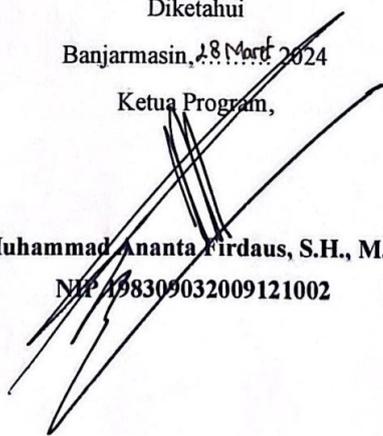
Skripsi ini telah di pertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Kamis, tanggal 28 Maret 2024  
Dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima

Pembimbing



**Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.**  
NIP. 197505252002122002

Diketahui  
Banjarmasin, 28 Maret 2024  
Ketua Program,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**  
NIP. 198309032009121002

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENYELESAIAN SENGKETA BARANG**  
**DAN JASA DI BPSK KOTA**  
**BANJARMASIN**

Diajukan Oleh

**RISKYA DESTY RAMADHINI**  
**NIM. 2010211120041**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor  
Tanggal

: ~~27~~ / UN 8.1.11 / SP / 2024  
: 16 APR 2024

Disahkan

Dekan,



Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.  
NIP. 197506152003121001

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada hari Kamis, 28 Maret 2024

dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua/Anggota	: Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H.
Sekretaris/Anggota	: Cindyva Thalia Mustika, S.H., M.H.
Anggota	: Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 660/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal : 26 Maret 2024

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riskya Desty Ramadhini  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211120041  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 4 Desember 2001  
Program Kekhususan : Hukum Acara  
Bagian Hukum : Acara  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **PENYELESAIAN SENGKETA BARANG DAN JASA DI BPSK KOTA BANJARMASIN**

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiram saya sendiri, kecuali terhadap kutian-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, ~~21~~ 24. Maret 2024  
Yang membuat pernyataan,



10000  
METERAL  
TEMPEL

Riskya Desty Ramadhini  
NIM. 2010211120041

## MOTO

Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi, tak ada mimpi yang patut untuk diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan. (**Maudy Ayunda**)

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Robbil Alaamiin, segala puji bagi Allah SWT. Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan dan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:**

### Ayahanda dan ibunda terkasih

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua orang tuaku ayah dan ibundaku **H. Sugiannor (almarhum)** dan **Hj. Siti Rabiatus Saadah**, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang sholehah dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, menjadi Langkah awal bagiku untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayah dilapangkan kuburnya dan ibunda selalu mendapatkan lindungan-Nya. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua ....

### Saudara kandung tersayang

Diucapkan terimakasih kepada kakak ku tercinta **Rasid Riyadi, Amd. Kep.**, atas dorongan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doa kakak amat dibutuhkan, semoga kakak senantiasa diberi perlindungan oleh Allah SWT., dimudahkan rezeki dan dilimpahkan kesehatan. Salam sayang selalu untuk kakak ku ....

### Dosen Pembimbing Skripsi

Terimakasih yang tak terhingga kepada ibu **Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.**, atas bimbingan dan arahnya selama ini, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan. Engkau merupakan panutan kami semua ....

## RINGKASAN

Riskya Desty Ramadhini, Maret 2024 **PENYELESAIAN SENGKETA BARANG DAN JASA DI BPSK KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 57 halaman, Pembimbing: Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.

Konsumen memerlukan perlindungan secara hukum atas kemungkinan terjadinya kerugian akibat praktik bisnis yang curang. Dalam proses transaksi, kadang-kadang konsumen berada pada posisi yang lemah sehingga hal ini sangat merugikan. Oleh karena itu secara mendasar konsumen membutuhkan perlindungan hukum mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan kedudukan pelaku usaha yang relatif kuat dalam banyak hal. Akibat konsumen yang dirugikan inilah memicu timbulnya sengketa konsumen. Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen tersebut, pemerintah memberikan 2 pilihan kepada para pihak yang bersengketa untuk dapat diselesaikan secara litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (diluar pengadilan). Salah satu badan penyelesaian sengketa secara non litigasi dibidang konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berkedudukan diseluruh Kabupaten dan Kota yang mempunyai fungsi “menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan”. Dengan terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa barang dan jasa di BPSK Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi penghambat serta faktor pendukung pelaksanaan bagi BPSK Kota Banjarmasin dalam membantu konsumen menyelesaikan sengketa barang dan jasa.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan terjun langsung ke lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi serta wawancara kepada pihak BPSK Kota Banjarmasin, kemudian dilakukan analisis dengan metode studi kepustakaan yaitu menggunakan bahan-bahan hukum yang berkaitan dalam masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Proses umum penyelesaian sengketa konsumen dimulai dengan adanya pengaduan masuk dari pihak yang akan bersengketa. Pengaduan tersebut

akan diperiksa dan dianalisa terlebih dahulu oleh sekretariat BPSK apakah termasuk sengketa atau tidak. Apabila pengaduan tersebut termasuk dalam sengketa konsumen maka akan dilanjutkan ke tahap persidangan dan wajib diselesaikan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja. Ketua BPSK akan melakukan penunjukan majelis sidang yang berjumlah 3 (tiga) orang dengan masing-masing 1 (orang) dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Setelah terpilih, majelis akan bermusyawarah untuk menetapkan jadwal persidangan. Pada saat sidang dimulai, ketua majelis akan membuka sidang dengan memperkenalkan anggota majelis terlebih dahulu kemudian menanyakan identitas dari pemohon dan termohon. Pada saat persidangan berlangsung, majelis akan menjelaskan terlebih dahulu apa itu konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase. Kemudian majelis akan menanyakan kepada para pihak yang bersengketa akan memilih dan menyepakati untuk menggunakan metode penyelesaian yang mana. Persidangan di BPSK berlangsung secara tertutup untuk umum demi menjaga kerahasiaan konsumen dan pelaku usaha, terlebih oleh pelaku usaha karena reputasi pelaku usaha sangat penting dalam dunia bisnis. Dalam konsiliasi dan mediasi, BPSK hanya berperan sebagai fasilitator atau pihak yang memfasilitasi diantara kedua belah pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan. Sehingga dalam hal ini, BPSK hanya berperan sebagai penghubung dan yang melakukan keputusan adalah kedua belah pihak yang sedang bersengketa. Sedangkan dalam proses arbitrase, BPSK atau majelis sidang berperan aktif dalam penyelesaian sengketa serta memiliki tugas untuk memutus suatu sengketa tersebut. Berdasarkan data penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin tahun 2022 terdapat 21 (dua puluh satu) sengketa dengan jumlah kasus paling banyak ada pada pembiayaan/leasing/perbankan dengan jumlah kasus sebanyak 10 (sepuluh) kasus. Metode penyelesaian yang paling banyak digunakan adalah mediasi sebanyak 15 (lima belas) kasus, sedangkan arbitrase 3 (tiga) kasus dan konsiliasi sebanyak 2 (dua) kasus. Adapun di tahun ini terdapat 5 (lima) kasus yang gagal diselesaikan, ada yang memilih untuk tidak sepakat berdamai dan adapula yang tidak sepakat memilih ketiga metode penyelesaian sengketa.

2. Ada beberapa hambatan yang dialami oleh BPSK Kota Banjarmasin dalam melakukan penyelesaian sengketa diantaranya para pihak yang tidak memiliki itikad baik, salah satu pihak yang tidak mau berhadir pada hari persidangan, pelaku usaha yang tidak menginginkan penyelesaian sengketa melalui BPSK, dan para pihak yang tidak sepakat untuk menggunakan metode penyelesaian. Disamping hambatan yang dialami juga ada faktor yang menjadi pendukung BPSK dalam menyelesaikan sengketa diantaranya peran pemerintah daerah dengan adanya sekretariat serta pendanaan terkait honor rutin anggota dan honor sidang. Selain itu, berkembangnya teknologi dan informasi juga

menjadi faktor pendukung BPSK sangat memudahkan proses penyelesaian sengketa secara *online*. BPSK juga memanfaatkan teknologi dalam hal pelayanan pengaduan sengketa dan pemanggilan pihak yang bersengketa. Kemudian faktor pendukung yang terakhir yaitu dalam hal penyelesaian sengketa. Karena proses penyelesaian sengketa di BPSK sangat efisien, tidak memerlukan waktu yang lama dan tanpa dipungut biaya, selain itu proses penyelesaiannya juga lebih sederhana apabila dibandingkan dengan pengadilan.



Riskya Desty Ramadhini, Maret 2024 **PENYELESAIAN SENGKETA BARANG DAN JASA DI BPSK KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 57 halaman, Pembimbing: Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa barang dan jasa di BPSK Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi penghambat serta faktor pendukung pelaksanaan bagi BPSK Kota Banjarmasin dalam membantu konsumen menyelesaikan sengketa barang dan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam penulisan skripsi ini, diperoleh hasil: Pertama, pelaksanaan penyelesaian sengketa barang dan jasa di BPSK Kota Banjarmasin menurut penulis yaitu dimulai dengan adanya pengaduan masuk dari pihak yang akan bersengketa, yang selanjutnya akan diperiksa dan dianalisa oleh sekretariat BPSK terlebih dahulu. Kemudian akan dilanjutkan ke tahap persidangan dan wajib diselesaikan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja. Terdapat 3 (tiga) metode penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh BPSK Kota Banjarmasin diantaranya konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Metode penyelesaian tersebut akan diserahkan oleh majelis pada saat persidangan berlangsung kepada para pihak yang bersengketa untuk memilih dan menyepakati menggunakan salah satu dari ketiga metode tersebut. Majelis sidang terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, dalam persidangan juga dibantu oleh 1 (satu) orang panitera. Persidangan berlangsung secara tertutup untuk umum demi menjaga kerahasiaan konsumen dan pelaku usaha. Kedua, hambatan yang dialami oleh BPSK Kota Banjarmasin diantaranya para pihak yang tidak memiliki itikad baik, salah satu pihak yang tidak mau berhadir, pelaku usaha yang tidak menginginkan penyelesaian sengketa melalui BPSK, dan para pihak yang tidak sepakat untuk menggunakan metode penyelesaian. Disamping hambatan, juga ada faktor pendukung diantaranya peran pemerintah daerah dengan adanya sekretariat serta pendanaan terkait honor rutin anggota dan honor sidang. Selain itu, berkembangnya teknologi dan informasi juga sangat memudahkan proses penyelesaian sengketa secara *online*, pelayanan pengaduan sengketa dan pemanggilan pihak. Kemudian faktor pendukung yang terakhir yaitu dalam hal penyelesaian sengketa. Karena proses penyelesaian sengketa di BPSK sangat efisien, tidak memerlukan waktu yang lama dan tanpa dipungut biaya, selain itu proses penyelesaiannya juga lebih sederhana apabila dibandingkan dengan pengadilan.

**Kata Kunci (keyword): Penyelesaian, sengketa, BPSK Kota Banjarmasin.**

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assallamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu*

*Alhamdulillah* rabbi' alamin, dengan selesainya skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak pihak yang mendukung baik moril dan materil. Melalui kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Segala puja dan puji bagi **Allah SWT**. Tuhan segala alam yang telah menciptakan para makhluk-Nya dan memberikan limpahan rahmat, hidayah, inayah serta taufiq kepada kita semua. Sholawat serta salam senantiasa selalu dihaturkan kepada junjungan agung kita pemimpin seluruh alam, yakni Nabi Besar **Nabi Muhammad SAW**. karena Beliau lah nikmat terbesar yang diberikan kepada kita semua.
2. Bapak **Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu **Prof. Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.** Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada Penulis selama masa perkuliahan;
5. Seluruh Staf Akademik, Kemahasiswaan, Umum, Keuangan dan Perpustakaan, serta elemen-elemen yang ada pada Fakultas Hukum

Universitas Lambung Mangkurat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses perkuliahan;

6. Kepada kedua orang tua penulis yaitu ayah **H. Sugiannor (almarhum)** dan ibu **Hj. Siti Rabiatus Saadah** yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan kesabaran untuk anak-anaknya serta Kakak kandung penulis **Rasid Riyadi, Amd., Kep.**, yang selalu memberikan doa dan dukungan;
7. Seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat, perhatian dan motivasi kepada penulis selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
8. Pemilik NIM. **2010211110078** yang telah meluangkan waktunya, menemani, membantu, serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat tercinta selama di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yaitu: **Lusiana, Jamilah Tunnisa, Saskiya Marshanda Putri, Viona Zahwa Salsabila, Nurraya Safitri, Salsabila Hendrawan Putri, Tiara Aziza, Nurul Halisa, dan Qumairi Zatil Hidayah** yang menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat tercinta selama program Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB) di Yayasan Hasnur Centre yaitu: **Misbahul Musfirah** yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak **Rizqi Zulmirza, S.H.** dan Ibu **Hj. Zakiyah, S.H., M.H.** selaku Sekretariat dan Anggota BPSK Kota Banjarmasin yang telah meluangkan

waktu dan membantu penulis selama penelitian skripsi ini.

12. Kepada semua pihak yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per-satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan dorongannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
13. Terima kasih kepada para pembaca yang telah meluangkan waktunya untuk mengapresiasi skripsi ini; tulisan ini tidak akan memiliki makna tanpa kehadiran dan perhatian Anda.

Sebagai manusia biasa, tentunya penulis masih memiliki banyak kekurangan akan pengetahuan dan pengalaman pada topik yang diangkat dalam skripsi ini, begitu pula dalam penulisannya. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi pihak yang membacanya. Akhir kata penulis ucapkan sekali lagi terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah mendampingi penulis dalam proses penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Aamiin

Banjarmasin, 21 Maret 2024  
Penulis



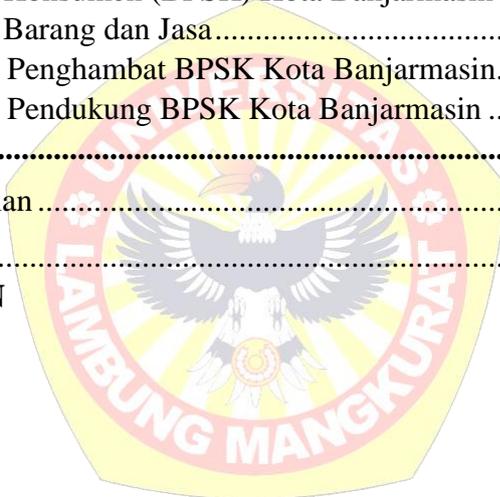
Risky Desty Ramadhini

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Keaslian Penelitian .....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Sengketa Konsumen .....	11
B. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	12
C. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	16
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan.....	17
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan oleh BPSK..	18
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Sifat Penelitian .....	24
C. Data Penelitian .....	25

D. Lokasi Penelitian.....	25
E. Populasi dan Sampel .....	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Pengolahan dan Analisis Data .....	27
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin .....	29
B. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Barang dan Jasa di BPSK Kota Banjarmasin .....	34
1. Persidangan Secara Konsiliasi .....	35
2. Persidangan Secara Mediasi.....	37
3. Persidangan Secara Arbitrase.....	38
C. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin Dalam Menyelesaikan Sengketa Barang dan Jasa.....	51
1. Faktor Penghambat BPSK Kota Banjarmasin.....	51
2. Faktor Pendukung BPSK Kota Banjarmasin .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

### **Undang-Undang Dasar**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia

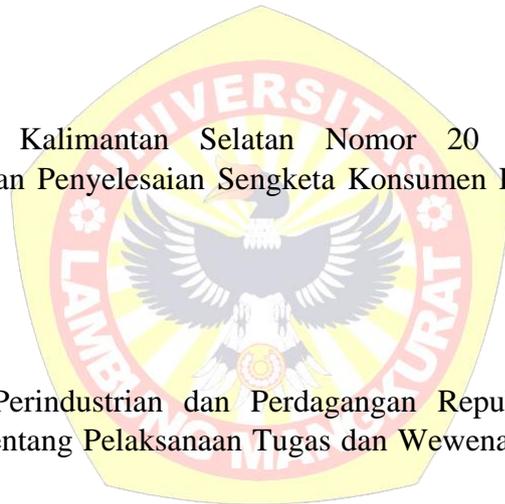
### **Peraturan Daerah**

Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Provinsi Kalimantan Selatan

### **Peraturan Menteri**

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.



## DAFTAR SINGKATAN

BPSK = Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

UU AAPS = Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

UUPK = Undang-Undang Perlindungan Konsumen



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Pengaduan Yang Diterima BPSK Kota Banjarmasin Tahun 2022...	42
Tabel 4.2 Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Banjarmasin Tahun 2022 .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

- |  |    |
|--|----|
| 1. Surat Izin Penelitian                               | 55 |
| 2. Dokumentasi Wawancara                               | 56 |
| 3. Alur Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Banjarmasin | 56 |

