

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA  
KONSILIASI OLEH BPSK KOTA BANJARMASIN**



Diajukan oleh

**VIONA ZAHWA SALSABILA**

**NIM. 2010211120064**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI  
BANJARMASIN, Maret 2024**

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA  
KONSILIASI OLEH BPSK KOTA BANJARMASIN**



Diajukan oleh

**VIONA ZAHWA SALSABILA**

**NIM. 2010211120064**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI  
BANJARMASIN, Maret 2024**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA KONSILIASI OLEH**

**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**  
**KONSUMEN SECARA KONSILIASI**  
**OLEH BPSK KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Oleh  
**VIONA ZAHWA SALSABILA**  
**NIM. 2010211120064**

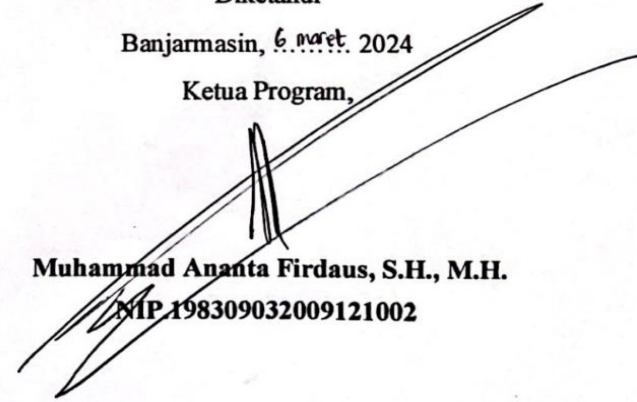
Skripsi ini telah di pertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Rabu, tanggal 06 Maret 2024  
Dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima

Pembimbing

  
**Dr. Hj. Noor Hafidah, SH., M.Hum**  
**NIP. 197502111999032001**

Diketahui  
Banjarmasin, 6 Maret 2024

Ketua Program,

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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA**  
**KONSILIASI OLEH BPSK KOTA BANJARMASIN**

Diajukan oleh  
**VIONA ZAHWA SALSABILA**  
2010211120064

**Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan**  
**Sebagai persyaratan yudisium**

Nomor : 227/urh0.1.11/SP/2024  
Tanggal : 18 APR 2024

Disahkan  
Dekan,



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

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan pertahankan di depan sidang panitia penguji

pada hari Rabu, tanggal 06 Maret 2024

dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Indah Ramadhany, S.H.,M.H.  
Sekertaris : Cindyva Thalia Mustika, S.H., M.H  
Anggota : Dr. Noor Hafidah, S.H.,M.Hum

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 496/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal : 06 Maret 2024

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Viona Zahwa Salsabila  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211120064  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Maret 2002  
Program Kekhususan : Hukum Acara  
Bagian Hukum : Hukum Acara  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA KONSILIASI OLEH BPSK KOTA BANJARMASIN

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, ... Maret 2024  
Yang membuat pernyataan



*Viona Zahwa Salsabila*  
Viona Zahwa Salsabila  
NIM. 2010211120064

## MOTO

"Bermimpilah seolah-olah kamu akan hidup selamanya, hiduplah seolah-olah hari ini adalah yang terakhir." - **James Dean**

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang ini dipersembahkan dan diperuntukkan bagi orang-orang yang senantiasa kebersamai**

## ORANG TUA TERCINTA

Terimakasih saya haturkan sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu tercinta **Asqolani, SE** dan **Noor Hijjah Halida** yang telah merawat, menjaga, mendidik, dan kebersamai sejak kecil sampai dewasa menjadi anak yang terpelajar dan berguna bagi orang lain. Terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi, semangat, serta nasehat yang telah diberikan tiada hentinya kepada saya.

## Adik Tersayang

Terimakasih kepada saudari kandungku tersayang **Muhamad Rosiq Reffan Majid** dan **Azka Aldrick Majid** adanya kalian saya dapat menjalani hidup dengan semangat untuk menyelesaikan Pendidikan

## Dosen Pembimbing Skripsi

Terimakasih banyak kepada ibu **Dr. Hj. Noor Hafidah, SH.,M.Hum** atas bimbingan dan nasihatnya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan keinginan dan harapan



## RINGKASAN

Viona Zahwa Salsabila, Maret 2024 **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA KONSILIASI OLEH BPSK KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 52 halaman, Pembimbing: Dr. Hj. Noor Hafidah, SH.,M.Hum

Konsumen memiliki peran sentral dalam dinamika perekonomian, memainkan peran utama dalam menjaga keseimbangan antara penawaran dan permintaan. Sebagai pengguna akhir produk atau jasa, keputusan konsumen mempengaruhi arah pasar dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Mereka tidak hanya menjadi penerima, tetapi juga penentu keberhasilan suatu bisnis. Dengan pemahaman ini, pelayanan konsumen yang baik dan penanganan sengketa konsumen menjadi esensial untuk memelihara kepercayaan dan hubungan positif antara penyedia jasa atau produk dengan konsumen. Maka dari itu, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi sangat penting. BPSK berfungsi sebagai lembaga mediator yang memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa atau produk. Dengan memberikan platform konsiliasi, BPSK membantu menciptakan solusi yang adil dan cepat tanpa melibatkan proses hukum yang rumit. Keberadaan BPSK secara efektif mendukung harmonisasi hubungan bisnis, melindungi hak konsumen, dan menjaga stabilitas ekonomi dengan memberikan penyelesaian yang bersifat win-win bagi semua pihak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendalami dan menganalisis efektivitas serta dampak dari peran BPSK dalam menangani sengketa konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang mempengaruhi keberhasilan konsiliasi BPSK dan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap penyelesaian sengketa yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait implementasi dan peran strategis BPSK dalam meningkatkan kesejahteraan konsumen dan menjaga integritas bisnis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran BPSK melalui konsiliasi memiliki dampak positif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Faktor kendala yang mempengaruhi keberhasilan konsiliasi BPSK telah diidentifikasi, termasuk efektivitas komunikasi, transparansi proses, dan keterlibatan aktif pihak terkait. Tingkat kepuasan konsumen terhadap penyelesaian sengketa yang diberikan oleh BPSK juga cukup tinggi, menandakan efektivitas lembaga ini dalam memberikan solusi yang



memuaskan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan mendalam terkait implementasi dan peran strategis BPSK dalam meningkatkan kesejahteraan konsumen serta menjaga integritas bisnis secara menyeluruh.



Viona Zahwa Salsabila, Maret 2024 **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA KONSILIASI OLEH BPSK KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 52 halaman, Pembimbing: Dr. Hj. Noor Hafidah, SH.,M.Hum

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penyelesaian sengketa melalui konsiliasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin serta kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaiannya sengketa konsumen melalui konsiliasi. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan hukum empiris yang dilakukan dengan cara meneliti langsung berdasarkan fakta lapangan untuk mendapatkan data data yang akurat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Kota Banjarmasin menggunakan pendekatan konsiliasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan memfasilitasi dialog antara konsumen dan penyedia layanan atau produk. Untuk penyelesaian sengketa konsumen dapat di selesaikan diluar pengadilan yaitu BPSK yang berada di Kota/Kabupaten masing masing. Namun, ada beberapa Kendal yang diidentifikasi, minimnya kesadaran dan minat masyarakat tentang hak-hak konsumen. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kendala ini, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi oleh BPSK Kota Banjarmasin. Demikian, meskipun memiliki potensi untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang lebih aman dan efisien, tantangan-tantangan ini perlu diatasi agar konsiliasi dapat menjadi pilihan yang lebih disukai dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.

**Kata Kunci** (*keyword*): BPSK, konsiliasi, penyelesaian sengketa.

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assallamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu*

*Alhamdulillah* rabbil'alamin segala puji Syukur dihanturkan kepada kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya dengan memberikan Kesehatan, kekuatan dan ketabahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi gelar sarjana hukum di fakultas hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, Skripsi ini berjudul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Di BPSK Kota Banjarmasin”, Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat di selesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya dan setulus tulusnya kepada :

1. **Allah SWT** yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, senantiasa memberikan perlindungan dan kemudahan dalam segala hal.
2. Orang tua saya tercinta, **Asqolani, SE,** dan **Noor Hijjah Halida,** telah memberikan dukungan, nasihat, dan bimbingan yang tak ternilai selama perjalanan hidup saya.
3. Adik-adik tercinta saya, **Muhammad Rosiq Reffan Majid** dan **Azka**

**Aldrick Majid**, telah memberi dukungan yang luar biasa dalam setiap situasi.

4. Yang terhormat dan sangat terpelajar, Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat **Prof. Dr. Achmad Faishal, S. H., M. H.**, yang telah berkenan menerima peneliti sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat
5. Yang terhormat dan sangat terpelajar, **Muhammad Ananta Firdaus, S. H., M. H.**, Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
6. Yang terhormat dan sangat terpelajar, **Dr. Hj. Noor Hafidah, SH., M.Hum**, selaku Dosen Pembimbing, yang dengan kesabaran luar biasa memberikan bimbingan dan masukan terkait penelitian dan penulisan skripsi ini;
7. Yang terhormat dan sangat terpelajar, **Muhammad Topan, S.H., M.H.**, Dosen Pembimbing Akademik atas arahan dan bimbingan dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
8. Yang terhormat dan sangat terpelajar, Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum;
9. Staf dan Karyawan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan pelayanan selama masa studi saya;
10. Sanak Keluarga yang membantu dalam proses penulisan skripsi ini

11. Sepupu saya, **Almaida Agustini, Amalia Rahmanita, dan Azmi Aidina**, yang sudah banyak berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini
12. Sahabat-sahabat saya, **Sfems dan Bdr** yang sudah membantu dan menjadi tempat bertukar pikiran
13. Teman-seperjuangan semasa kuliah, seperti **Saskiya Marshanda Putri, Riskya Desty Ramadhini, Lusiana, Salsabila Hendrawan, Nurraya Safitri, Jamilah Tunnisa** dan lainnya yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan semangat selama perjalanan penelitian ini;
14. Teman-teman saya, **Muhammad Ahsanul Hakim dan Ikhwanoor Hidayatullah**, yang turut membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada Bapa **Rizqi Zulmirza** dan Bapa **Muhammad Kifli** sudah meluangkan waktunya untuk kelengkapan data penelitian.
16. Terima kasih kepada para pembaca yang telah meluangkan waktunya untuk mengapresiasi skripsi ini; tulisan ini tidak akan memiliki makna tanpa kehadiran dan perhatian Anda.
17. Dan yang terakhir terimakasih kepada diri sendiri, karena telah mampu berjuang keras dititik ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan semaksimal mungkin.

Banjarmasin, 6.Maret 2024



**Viona Zahwa Salsaila**

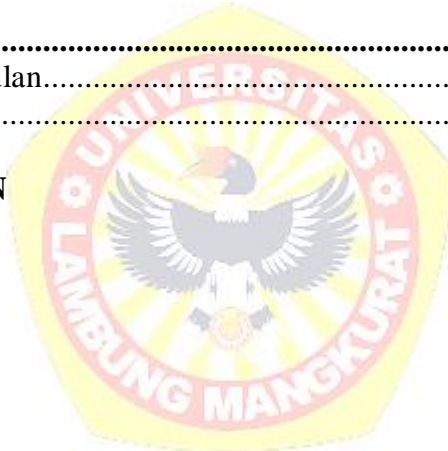
## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PERSYARAT GELAR .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI .....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
RINGKASAN .....	ix
ABSTRAK .....	xi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	xii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN .....	xvii
DAFTAR SINGKATAN .....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Keaslian Penelitian .....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
D. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Aspek Hukum Konsumen .....	10
1. Pengertian Konsumen .....	10
2. Dasar Hukum Konsumen .....	11
3. Sejarah Konsumen .....	12
B. Pelaku usaha .....	14
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	14
2. Dasar Hukum Terkait Pelaku Usaha .....	14
3. Jenis – Jenis Pelaku Usaha .....	15
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	17
1. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	18
2. Jenis – Jenis Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	18
3. Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	19



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Sifat Penelitian.....	23
C. Data Penelitian.....	24
D. Tempat Penelitian .....	25
E. Populasi dan Sampel .....	26
F. Teknik memperoleh Data.....	27
F. Pengolahan dan Analisis Data .....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum BPSK Kota Banjarmasin .....	29
B. Penyelesaian Sengketa melalui Konsiliasi Di BPSK Kota Banjarmasin.....	37
C. Kendala yang di hadapi BPSK kota Banjarmasin dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara konsiliasi. ....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## **DAFTAR PERATURAN PERUNDANG – UNDANG**

### **Undang – Undang**

Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

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

Undang – Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

### **Peraturan Pemerintah**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

### **Peraturan Menteri**

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

## DAFTAR SINGKATAN

BPSK = Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

BPKN = Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nasional

LPKSM = Lembaga Penyelesaian Konflik Sengketa Masyarakat



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4 1 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Tahun 2019 .....	35
Tabel 4 2 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Tahun 2020 .....	36
Tabel 4 3 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Tahun 2021 .....	37
Tabel 4 4 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Tahun 2022 .....	37
Tabel 4 5 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Tahun 2023 .....	38
Tabel 4 6 : Rekapitulasi Laporan Pengaduan Yang Di Terima di Badan Penyelesaian Seketa Konsumen BPSK Tahun 2018 - 2019.....	40

## DAFTAR LAMPIR

	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	54
2. Dokumentasi Wawancara Bersama Anggota BPSK Kota Banjarmasin	56
3. Dokumentasi Wawancara Bersama Konsumen yang Melakukan Sengketa Konsiliasi di BPSK Kota Banjarmasin	57
4. Struktur BPSK Kota Banjarmasin	57

