

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI  
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
KOTA BANJARMASIN**



Diajukan oleh

**Zaitun**

**NIM. 1910211320086**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, April 2023**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI  
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat



Diajukan oleh

**ZAITUN**  
**NIM. 1910211320086**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, April 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

# PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANJARMASIN

Diajukan oleh

**ZAITUN**  
**NIM. 1910211320086**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
Sebagai persyaratan yudisium.

Nomor : 258 /UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 16 MAY 2023

Disahkan  
Dekan,



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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI  
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
KOTA BANJARMASIN**

Diajukan oleh

**ZAITUN**  
**NIM. 1910211320086**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Jum'at tanggal 14 April 2023 dan dinyatakan  
memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama,

**Prof. Dr. H. M. Erham, S. H., M. H.**  
**NIP. 195804231986031001**

Pembimbing Pendamping,

**Dr. Hj. Noor Hafidah, S. H., M. Hum.**  
**NIP. 197502111999032001**

Diketahui  
Banjarmasin, 14 April 2023  
Ketua Program,

**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**  
**NIP. 19830903200912002**

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

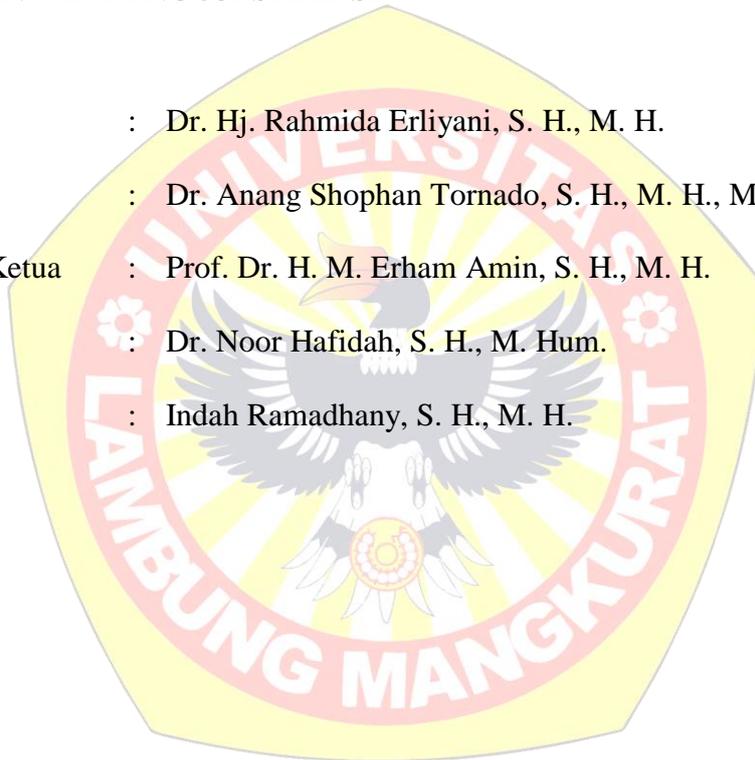
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji

pada hari Jum'at tanggal 14 April 2023  
dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Sidang	: Dr. Hj. Rahmida Erliyani, S. H., M. H.
Sekretaris	: Dr. Anang Shophan Tornado, S. H., M. H., M. Kn.
Pembimbing Ketua	: Prof. Dr. H. M. Erham Amin, S. H., M. H.
Pembimbing	: Dr. Noor Hafidah, S. H., M. Hum.
Anggota	: Indah Ramadhany, S. H., M. H.



Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 959/UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 14 April 2023

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaitun  
Nomor Induk Mahasiswa : 1910211320086  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Oktober 2001  
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 MELALUI MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN 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 di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jeplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar ke sarjana saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

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

Banjarmasin, 12 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Zaitun

NIM. 1910211320086

## MOTO

Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak manfaatnya bagi orang lain  
(**Hadist Riwayat Bukhari**)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna (**kata bijak Albert Einstein**)

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Robbil Alaamiin, segala puji bagi Allah SWT. Tuhan penguasa alam, juga sholawat serta salam senantiasa selalu dihaturkan kepada junjungan agung nabi Besar Nabi Muhammad SAW. Yang atas kuasanya 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 dan hormat serta sembah sujud yang tiada terhingga kupersembahkan kepada kedua orang tuaku ayah dan ibundaku **Alkaf dan Hj. Nurhasanah**, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang saleh 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, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orang tua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi Ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayah dan ibu selalu mendapatkan lindungannya. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua ...

**Adik tersayang,**

Diucapkan terimakasih kepada adik ku tercinta **Muhammad Zaky** yang memberikan dorongan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doamu amat dibutuhkan, semoga kamu menjadi anak yang beriman dan bertaqwa padanya. Salam sayang dan peluk cium selalu untuk adik ku ...

**Dosen Pembimbing Skripsi**

Terimakasih yang tak terhingga kepada bapak **Prof. Dr. H. M Erham Amin, S. H., M.H.** dan ibu **Dr. Hj. Noor Hafidah, S. H., M. Hum.** 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

Zaitun. April 2023. **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 70 halaman. Pembimbing Utama: Prof. Dr. H. M Erham Amin, S. H., M.H. dan Pembimbing Pendamping Dr. Hj. Noor Hafidah, S. H., M. Hum.

Bahwa terkait hadirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap provinsi di seluruh Indonesia yang memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan hak-hak dari mereka yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha. Lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan cepat, mudah dan murah/biaya ringan berdasarkan Pasal 4 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu Badan Publik yang mempunyai tugas dan wewenang yang salah satunya melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan dari Pelaku Usaha dan Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) *jo.* Pasal 3 Ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen *jo.* Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui apa sajakah yang menjadi hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian ini dilakukan peneliti dengan studi lapangan dengan mengumpulkan beberapa data seperti wawancara dan data yang berkaitan dengan penelitian yang seterusnya dianalisis dengan bahan hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam hal ini Majelis mempunyai tugas untuk memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa juga memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa, Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi di BPSK dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis, Keputusan Majelis tidak memuat sanksi administrative. Terhitung 116 kasus masuk selama periode 2018-2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dengan 80 kasus yang tempuh melalui mediasi, mediasinya sendiri 54 kasus mediasi sepakat berdamai, 25 diketahui mediasi tidak sepakat berdamai dan 1 (satu) kasus tidak diketahui dikarenakan perbaikan jalan yang belum selesai.
2. Hambatan dalam penyelesaian sengketa konsumen selama ini yaitu dalam hal memanggil pelaku usaha, ada pelaku usaha yang ingin hadir dan ada yang tidak, upaya pemanggilan pelaku usaha sudah dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin sebanyak 3 kali, Pada Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin berhak meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang dianggap pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun hal tersersebut belum dilaksanakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin karena tidak adanya Memorandum of Understanding (MoU) kerjasama dengan penyidik dan ada biaya

operasional namun tidak dianggarkan, penyidik di sini ialah Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia dan Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen. Hambatan kedua pelaku usaha tidak bersedia menyelesaikan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dengan menyertakan surat resmi dari Instansinya.



Zaitun. April 2023. **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 70 halaman. Pembimbing Utama: Prof. Dr. H. M Erham Amin, S. H., M.H. dan Pembimbing Pendamping Dr. Hj. Noor Hafidah, S. H., M. Hum.

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui apa sajakah yang menjadi hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi.

Menurut hasil penelitian yang diperoleh dari penulisan skripsi ini, diperoleh hasil **Pertama**, Terkait mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin menurut peneliti adalah Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa, Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. **Kedua**, hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi yaitu pemanggilan pelaku usaha Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meatur bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin berhak meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang dianggap pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun hal tersersebut belum dilaksanakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin karena tidak adanya Memorandum of Understanding (MoU) kerjasama dengan penyidik dan ada biaya operasional namun tidak dianggarkan.

**Kata Kunci (keyword):** Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK Kota Banjarmasin

## UCAPAN TERIMA KASIH

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 adalah nikmat terbesar yang diberikan kepada kita semua.
2. Bapak Dr. Achmad Faishal, S. H., M. H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Erham Amin, S. H., M. H. selaku Dosen Pembimbing Ketua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Ibu Dr. Hj. Noor Hafidah, S. H., M. Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Acara dan selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dengan penuh kesabaran sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan perkuliahan yang berkesan bagi Penulis;
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada Penulis selama masa perkuliahan;
7. 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;

8. Kepada kedua orang tua penulis yaitu ayah Alkaf dan ibu Hj. Nurhasanah yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan kesabaran untuk anak-anaknya serta Adik dari ibu penulis Nuraina dan Adik penulis Muhammad Zaky yang selalu menjadi kesayangan;
9. Seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat, perhatian dan motivasi kepada penulis selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
10. Sahabat tercinta selama di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yaitu: Agniya Allafa Absori, S. H. Dinda Aulia, Friska L.N.S, Karinawati, Najla Nadhifa, Nana Istiana, S. H. dan Rika Fatmiani yang menemani dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta sahabat-sahabat yang selalu memotivasi serta memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seseorang yang tak dapat disebutkan Namanya disini namun sangat memotivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

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, 14 April 2023

Penulis



Zaitun

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
RINGKASAN .....	viii
ABSTRAK .....	xi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Sengketa Konsumen .....	13
B. Pihak-Pihak dalam Sengketa Konsumen.....	14
1. Konsumen .....	14
2. Pelaku Usaha.....	18
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK .....	20
1. Konsiliasi .....	20
2. Mediasi.....	21
3. Arbitrase.....	22
D. BPSK Kota Banjarmasin .....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	28

A. Jenis Penelitian .....	28
B. Sifat Penelitian.....	28
C. Lokasi Penelitian .....	29
D. Jenis dan Sumber Data .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
G. Pengolahan dan Penyajian Data .....	32
H. Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
A. Gambaran Umum BPSK Kota Banjarmasin .....	34
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Di BPSK Kota Banjarmasin .....	41
1. Alur Mediasi Di BPSK Kota Banjarmasin .....	41
2. Hasil Data dari Wawancara Terkait Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Di BPSK Kota Banjarmasin 45	
C. Hambatan BPSK Kota Banjarmasin Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Mediasi .....	62
D. Mediasi Di BPSK dan Mediasi di Pengadilan.....	64
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	70

## DAFTAR RUJUKAN

## RIWAYAT HIDUP

## **DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

### **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/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen



## DAFTAR SINGKATAN

BPSK = Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

UUPK = Undang-Undang Perlindungan Konsumen

APS = Alternatif Penyelesaian Sengketa



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Tahun 2018
- Tabel 2 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Tahun 2019
- Table 3 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Tahun 2020
- Tabel 4 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Tahun 2021
- Tabel 5 : Daftar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Tahun 2022
- Tabel 6 : Rekapitulasi Laporan Kasus Masuk Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 2018-2022

