

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DI BADAN PENYELESIAN SENGKETA  
KONSUMEN**



Diajukan oleh

**RISNA**

**NIM.2010211220039**

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

**Banjarmasin, Februari, 2024**

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**  
**DI BADAN PENYELESIAN SENGKETA**  
**KONSUMEN**



Diajukan oleh

**RISNA**

**NIM.2010211220039**

**PROGRAM SARJANA**  
**PROGRAM STUDI HUKUM**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Februari, 2024**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**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, Februari, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Diajukan oleh

**RISNA**  
**NIM. 2010211220039**

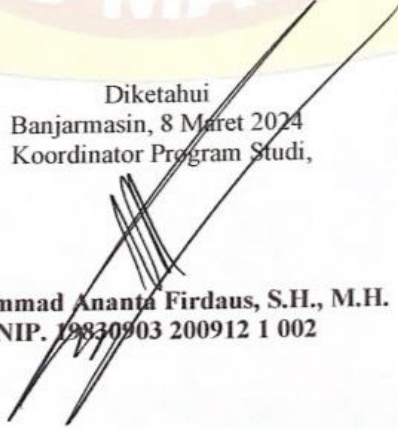
Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Rabu tanggal 6 Maret 2024 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing,



**Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H.**  
**NIP. 19810517 200501 1 001**

Diketahui  
Banjarmasin, 8 Maret 2024  
Koordinator Program Studi,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**  
**NIP. 19830903 200912 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Diajukan oleh

**RISNA**  
**NIM. 2010211220039**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : **171 /UN8.1.11/SP/2024**  
Tanggal : **18 MAR 2024**



Disahkan  
Dekan,

**Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**  
**NIP. 19750615 200312 1 001**

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

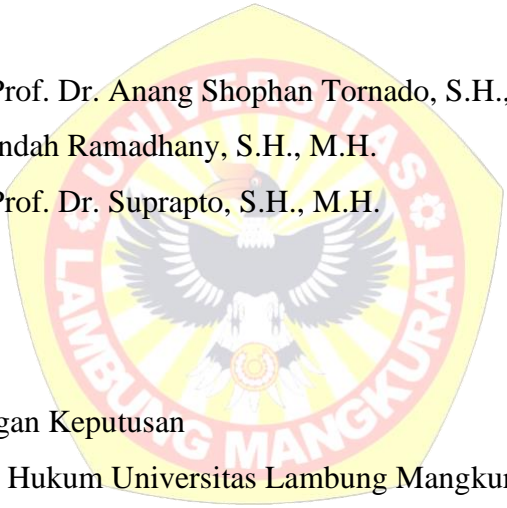
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
Di depan sidang panitia penguji

Pada hari Rabu tanggal 6 Maret 2024  
dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Prof. Dr. Anang Shophan Tornado, S.H., M.H., M.Kn  
Sekretaris : Indah Ramadhany, S.H., M.H.  
Pembimbing/Anggota : Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H.



Ditetapkan dengan Keputusan  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat  
Nomor : 504/UN8.1.11/SP/2024  
Tanggal : 4 Maret 2024

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risna  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211220039  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjar, 29 Mei 2002  
Program Kekhususan : Hukum Acara  
Bagian Hukum : Hukum Acara  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku 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 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 mana pun.

Banjarmasin, 1 Maret 2024  
Yang membuat pernyataan,



Risna  
NIM. 2010211220039



## MOTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”. (QS. Al – Insyiroh: 6-7).

## MAN JADDA WAJADA

“Barangsiapa siapa bersungguh-sungguh, pasti akan mendapatkannya.”

“To get something you never had, you have to do something you never did.”

(José N. Harris)

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji dan syukur khadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas kuasa dan ridhoNya, dan sholawat selalu tercurah kepada baginda nabi Muhammad SAW, karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:**

**Ayahanda dan ibunda terkasih,**

Kedua orang tua yang tercinta Ayahanda Normansyah dan Ibunda Yuni yang selalu berdoa dan bekerja keras untuk kesuksesan dan kebahagiaan anak-anaknya, membesarkan dan mendidik dengan kasih sayang, mengajarkan kebaikan, amanah, kejujuran, yang selalu mengingatkan untuk tidak lupa mengucapkan Maaf, tolong, dan terimakasih dalam setiap langkah anak-anak nya, dan yang selalu mengajarkan dan mendo'akan untuk hidup sederhana tidak terjerumus alur pergaulan dan harus bisa menjadi diri sendiri yang selalu melakukan kebaikan dalam hidup, agar karya ini menjadi kebajikan, saya degan bangga melimpahkan kepada kedua orang tua saya. Agar kelulusan ini menjadi langkah awal untuk menjadi lebih baik dari hari ini. Dan ridho merekalah yang saya sangat harapkan.

## Adik-adikku Tercinta dan Tersayang

Mengucapkan terimakasih sekali kepada adik-adik ku Ahmad Darmawi dan Norhasanah yang selalu menghibur dan memberikan semangat yang membuat saya bahagia dalam



menjalani hari demi hari dan membuat saya sangat bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini terimakasih sekali atas semua bantuannya selama ini.

### **Dosen Pembimbing Skripsi**

Terimakasih kepada Ibu Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H., atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan. Engkau merupakan panutan bagi kami semua.



## RINGKASAN

Risna, Februari 2024. **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 61 halaman. Pembimbing Utama Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H

Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), badan ini sah didirikan dan memiliki legitimasi untuk menjalankan tugasnya. Badan ini dibentuk sebagai respon atas tidak efektifnya badan peradilan dalam menjalankan tugasnya. Harapan dengan terbentuknya badan ini, dapat menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan kedudukan yang sejajar terhadap Badan Penyelesai Sengketa Konsumen (BPSK) setara dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa, sehingga jbbadan ini memiliki kompetensi yang harus diakui, dan dihormati oleh lembaga peradilan lainnya.

Namun, dalam praktiknya, putusan BPSK banyak yang dianulir oleh pengadilan terutama Mahkamah Agung (MA) karena putusan BPSK dianggap melampaui kewenangan yang diberikan oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sehingga harus dibatalkan. Tentu ini membawa implikasi yang serius dalam penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Berdasar dari putusan kasasi yang dilansir website Mahkamah Agung, majelis kasasi telah menganulir 127 keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sepanjang lima bulan terakhir. Konsumen umumnya menggugat bank, leasing, atau asuransi. Contohnya Sancho, yang menggugat Adira Finance terkait dengan kredit dua kendaraan. Sancho tidak terima Adira Finance menarik dua kendaraaannya karena telat membayar kredit. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Palangkaraya memutuskan Adira Finance untuk membayar kerugian Sancho karena dua mobilnya tidak beroperasi sebesar Rp. 466 Juta. Tapi Mahkamah Agung (MA) menganulir putusan BPSK itu, Majelis kasasi yang terdiri dari Hamdi, Panji Widagdo, dan Ibrahim menilai kasus itu bukanlah kasus sengketa konsumen, melainkan wanprestasi. Oleh karena itu, seharusnya sengketa tersebut diselesaikan di Pengadilan Umum uraian tersebut menyatakan bahwa tidak semua perkara sengketa konsumen dapat diselesaikan di BPSK dilihat dari problema di atas masih banyak terjadi salah paham terkait kriteria perkara sengketa konsumen yang dapat diselesaikan oleh BPSK.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah Untuk mengetahui kriteria perkara sengketa konsumen yang dapat di selesaikan di BPSK. Dan untuk menjelaskan tindakan hukum penyelesaian perkara jika kriteria perkara terpenuhi ataupun tidak terpenuhi. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Pengolahan dan analisis penulisan ini

menggunakan bahan hukum dari mempelajari Perundang-undangan dan studi kepustakaan atau studi dokumen yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Kurangnya kejelasan kriteria perkara BPSK merupakan permasalahan yang perlu segera di addressed. Upaya penyempurnaan peraturan, peningkatan sosialisasi, pengembangan pedoman interpretasi, dan penyesuaian peraturan dengan perkembangan zaman, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.
2. Jika semua kriteria terpenuhi, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK dengan mengikuti Tata cara penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 jo. Kemenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari dari suasana yang formal. UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa. Dengan melalui tahapan mulai dari Tahap pengajuan gugatan, Tahap persidangan, dan Tahap putusan. Jika sengketa konsumen tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), terdapat beberapa alternatif tindakan hukum yang dapat melalui Pengadilan Negeri, Lembaga Arbitrase, Negosiasi, Mediasi, dan Bantuan hukum bagi konsumen.

Risna, Februari 2024. **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 61 halaman. Pembimbing Utama Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian skripsi ini adalah Untuk mengetahui kriteria perkara sengketa konsumen yang dapat di selesaikan di BPSK. Dan untuk menjelaskan tindakan hukum penyelesaian perkara jika kriteria perkara terpenuhi ataupun tidak terpenuhi. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Pengolahan dan analisis penulisan ini menggunakan bahan hukum dari mempelajari Perundang-undangan dan studi kepustakaan atau studi dokumen yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa **Pertama**, Kurangnya kejelasan kriteria perkara BPSK merupakan permasalahan yang perlu segera di addressed. Upaya penyempurnaan peraturan, peningkatan sosialisasi, pengembangan pedoman interpretasi, dan penyesuaian peraturan dengan perkembangan zaman, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. **Kedua**. Jika semua kriteria terpenuhi, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK dengan mengikuti Tata cara penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 jo. Kemenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannyapun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari dari suasana yang formal. UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa. Dengan melalui tahapan mulai dari Tahap pengajuan gugatan, Tahap persidangan, dan Tahap putusan. Jika sengketa konsumen tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), terdapat beberapa alternatif tindakan hukum yang dapat melalui Pengadilan Negeri, Lembaga Arbitrase, Negosiasi, Mediasi, dan Bantuan hukum bagi konsumen.

**Kata Kunci:** Kriteria Perkara, Konsumen, Alternatif Tindakan Hukum

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Bismillahirrahmanirrahim,*

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakat,*

Salam Sejahtera bagi Kita Semua,

Shalom,

*Om Swastiastu,*

*Namo Buddhaya,*

*Salam Kebajikan,*

Alhamdulillah rabbi'alamin. Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena hanya dengan pertolongan, rahmat dan karunia serta petunjuk Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN”. Pada kesempatan ini peneliti tidak mungkin menyebutkan satu persatu pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, hanya beberapa nama yang disebutkan, diantaranya.

Terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. yang terhormat lagi amat terpelajar Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berkenan menerima peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. yang terhormat lagi amat terpelajar Muhammad Ananta, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti sejak awal studi sampai saat ini;

3. yang terhormat lagi amat terpelajar Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H. Selaku Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian hingga penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;
4. yang terhormat lagi amat terpelajar Dr. Hj. Erlina, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Akademik, atas segala arahan, bimbingan, dan motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
5. yang terhormat lagi amat terpelajar Prof. Dr. Anang Shopan Tornado, S.H., M.H. M.Kn. Selaku wakil dekan III bidang kemahasiswaan dan alumni yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, semangat serta berbagai pengalaman terjun kelapangan serta pebnilitian yang sangat luar biasa berharga.
6. yang terhormat lagi amat terpelajar semua Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum,. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yng kesemuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
7. seluruh Staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu dalam hal administrasi perkuliahan;
8. kepada sahabat terkasih yaitu Ahmad Gazali Rahman yang selalu menjadi support sistem kedua setelah orang tua, yang selalu ada disetiap hari-hari penulis dalam keadaan suka maupun duka;
9. teman-teman serta saudara Lestari Shintia, Risma, Yulidatul azzahra, Jumiwati, Retno Wanda Aistanti, yang telah kebersamai selama perkuliahan serta memberikan saran, pendapat dan semangat.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaannya sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh sukacita dan tangan terbuka akan menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi

mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, 1 Maret 2024

**RISNA**





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR .....	iii
LEMBAR PEERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI .....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vii
MOTO .....	viii
RINGKASAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
UCAPAN TERIMAKASIH .....	xii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	6
C. KEASLIAN PENELITIAN .....	6
D. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN .....	7
E. METODE PENELITIAN .....	9
F. SISTEMATIKA PENELITIAN .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. PENGERTIAN SENGKETA KONSUMEN .....	13
B. PENGERTIAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN .....	21
C. TUGAS DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN .....	24
D. PIHAK YANG DAPAT MENGAJUKAN GUGATAN KONSUMEN .....	27
E. PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DAN AKIBAT HUKUMNYA .....	28

<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. KRITERIA PERKARA SENGKETA KONSUMEN YANG DAPAT DI SELESAIKAN DI BPSK.....	32
B. BAGAIMANA TINDAKAN HUKUM PENYELESAIAN PERKARA JIKA KRITERIA TERSEBUT TERPENUHI ATAUPUN TIDAK TERPENUHI .....	41
 <b>BAB IV PENUTUP .....</b>	 <b>59</b>
A. KESIMPULAN.....	59
B. SARAN .....	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

