

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN  
DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**FELLY ELVITA SARI**  
**NPM. 1171015013**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
SURABAYA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN  
PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN  
DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

**FELLY ELVITA SARI**  
**NPM : 1171015013**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,  
PEMBIMBING**

**Yana Indawati, SH., M.Kn.**  
**NPT. 3 7901 07 0224**

**Mengetahui,  
DEKAN**

**Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum.**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN  
DI KOTA SURABAYA**

Oleh :  
**FELLY ELVITA SARI**  
**NPM : 1171015013**

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 30 Mei 2018

**PEMBIMBING**

**TIM PENGUJI :**

**1.**

**Yana Indawati, SH., M.Kn.**  
**NPT. 3 7901 07 0224**

**Wiwin Yulianingsih, SH., M.Kn**  
**NPT. 3 7507 07 0225**

**2.**

**Sri Maharani, M.T.V.M.SH.MH**  
**NIP. 19740803 200212 2 001**

**3.**

**Yana Indawati, SH., M.Kn.**  
**NPT. 3 7901 07 0224**

**Mengetahui,  
DEKAN**

**Dr.H. Sutrisno, SH., M.Hum**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

**HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI**  
**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**  
**DALAM MENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**  
**DI KOTA SURABAYA**

Oleh :

**FELLY ELVITA SARI**  
**NPM : 1171015013**

Telah direvisi dan diterima oleh Tim penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 30 Mei 2018

**PEMBIMBING**

**TIM PENGUJI :**

**1.**

**Yana Indawati, SH., M.Kn.**  
**NPT. 3 7901 07 0224**

**Wiwin Yulianingsih, SH., M.Kn**  
**NPT. 3 7507 07 0225**

**2.**

**Sri Maharani, M.T.V.M.SH.MH**  
**NIP. 19740803 200212 2 001**

**3.**

**Yana Indawati, SH., M.Kn.**  
**NPT. 3 7901 07 0224**

**Mengetahui,**  
**DEKAN**

**Dr.H. Sutrisno, SH., M.Hum**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nyalah, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul **“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Surabaya ”**

Proposal skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tujuan untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Selain itu sebagai prasyarat sebelum melakukan penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR.H.Sutrisno,SH.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F., SH,MH selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa timur.
4. Ibu Dra. Endang Isyanti, MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Fauzul Aliwarman, SHI.,M.Hum selaku Koordinator Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Yana Indawati, SH.,M.Kn selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dan dengan kesabarannya membimbing penulis sampai selesainya proposal skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Kepada kedua orangtua saya serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan do’a, dorongan,dukungan baik moral dan materiil, serta telah mendidik dan membahagiakan penulis.
9. Terima kasih kepada teman rasa saudara, saudara rasa kekasih yang selalu setia menemani penulis Dinda Ayu, Shinta Fawzia, Delta Puji.
10. Dan terima kasih kepada teman-teman dan semua pihak atas do’a dan dukungannya yang telah banyak membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran tetap penulis butuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Tak lupa juga penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak atas kesalahan yang diperbuat selama penulisan skripsi ini.

Surabaya, Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                      | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN REVISI SKRIPSI .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>         | <b>iv</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                   | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                     | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                     | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAKSI .....</b>                          | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                        |             |
| 1.1. Latar Belakang .....                       | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                      | 4           |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                    | 4           |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                   | 4           |
| 1.5. Kajian Pustaka .....                       | 5           |
| 1.5.1. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....     | 5           |
| 1.5.1.1. Pengertian Konsumen .....              | 5           |
| 1.5.1.2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....       | 8           |
| 1.5.2. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha ..... | 10          |
| 1.5.2.1. Pengertian Pelaku Usaha .....          | 10          |
| 1.5.2.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....    | 11          |



|  |    |
|--|----|
| 1.5.2.3. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha ..                            | 14 |
| 1.5.3. Pengertian Konsumen .....   | 16 |
| 1.5.3.1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....                                  | 16 |
| 1.5.3.2. Asas Perlindungan Konsumen .....  | 18 |
| 1.5.3.3. Tujuan Dan Fungsi Perlindungan Konsumen ..                              | 19 |
| 1.5.4. Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen .....                             | 20 |
| 1.5.4.1. Pengertian Sengketa Konsumen .....                                      | 20 |
| 1.5.4.2. Bentuk-Bentuk Sengketa Konsumen .....                                   | 21 |
| 1.5.4.3. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....                                    | 21 |
| 1.5.5. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa<br>Konsumen (BPSK) .... | 27 |
| 1.5.5.1. Pengertian BPSK .....   | 27 |
| 1.5.5.2. Tugas dan Wewenang BPSK.....  | 27 |
| 1.5.5.3. Dasar Hukum Terbentuknya BPSK.....                                      | 29 |
| 1.5.6. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam<br>Perlindungan Konsumen.....     | 30 |
| 1.6. Metode Penelitian .....   | 31 |
| 1.6.1. Jenis Penelitian .....  | 31 |
| 1.6.2. Sumber Data.....  | 32 |
| 1.6.3. Metode Pengumpulan Data .....   | 32 |
| 1.6.4. Metode Analisis Data.....   | 33 |
| 1.6.5. Lokasi Penelitian .....   | 33 |
| 1.6.6. Sistematika Penulisan.....  | 34 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB II PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA</b>         |           |
| <b>KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN</b>              |           |
| <b>SENGKETA KONSUMEN .....</b>                          | <b>36</b> |
| 2.1. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh    |           |
| Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....       | 36        |
| 2.2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)  |           |
| Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di                |           |
| Kota Surabaya .....                                     | 51        |
| <b>BAB III KENDALA YANG DIHADAPI BADAN PENYELESAIAN</b> |           |
| <b>SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM</b>                   |           |
| <b>MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN.....</b>             | <b>58</b> |
| 3.1. Kendala Yang Dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa  |           |
| Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa            |           |
| Konsumen .....  | 58        |
| 3.2. Upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen         |           |
| (BPSK) Mengatasi Kendala Dalam Menyelesaikan            |           |
| Sengketa Konsumen .....                                 | 63        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>                             | <b>66</b> |
| 4.1. Kesimpulan .....                                   | 66        |
| 4.2. Saran .....  | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                             | <b>70</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>   |           |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Hasil Wawancara
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara
- Lampiran 5 : Blangko Pengaduan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen  
Kota Surabaya
- Lampiran 6 : Rekapitulasi Data Sengketa Konsumen BPSK Kota Surabaya  
Tahun 2017

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**  
**FAKULTAS HUKUM**

Nama Mahasiswa : Felly Elvita Sari  
NPM : 1171015013  
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 26 Februari 1992  
Program Studi : Strata 1 (S1)  
Judul Skripsi :

**“PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA  
SURABAYA”**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yaitu penelitian yang berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya dan efektifitas hukum di dalam masyarakat. Sumber data diperoleh dari literature, perundang-undangan yang berlaku dan wawancara kepada pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya. Analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa BPSK Kota Surabaya sudah efektif berperan sebagai badan yang menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Surabaya. Hal ini terbukti dari sedikitnya pengajuan keberatan atas putusan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Surabaya. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. BPSK Kota Surabaya sudah berperan sesuai dengan tugas dan wewenangnya sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya BPSK Kota Surabaya menghadapi kendala. Kendala yang terjadi berasal dari kendala eksternal dan kendala internal. Untuk mengatasi kendala yang terjadi BPSK Kota Surabaya melakukan beberapa upaya supaya penyelesaian sengketa konsumen tetap berjalan.

Kata Kunci : Peran BPSK, Penyelesaian Sengketa, Konsumen, Pelaku usaha.

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS HUKUM**

**"THE ROLE OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT (BPSK) IN  
CONSUMER DISCLOSURE IN THE CITY OF SURABAYA"**

**ABSTRACTION**

This study aims to determine the role of Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in resolving consumer disputes in the city of Surabaya. This research uses empirical juridical method that is research in the form of empirical studies to find theories about the process of happening and about the process of work and the effectiveness of law in society. Source of data obtained from literature, applicable legislation and interview to Surabaya Consumer Dispute Settlement Board (BPSK). Data analysis used is qualitative approach to primary data and secondary data. The result of this research can be concluded that BPSK Surabaya has effectively functioned as a body that resolve consumer dispute in Surabaya City. This is evidenced by the lack of appeal on the decision of consumer dispute resolution in BPSK Surabaya. Consumer dispute resolution at BPSK through conciliation, mediation and arbitration. BPSK Kota Surabaya has a role in accordance with its duties and authorities as regulated in the Decision of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia Number 350 / MPP / Kep / 12/2001 on the implementation of the duties and authority of the Consumer Dispute Settlement Board. In carrying out its duties and authority BPSK Surabaya City faces obstacles. The constraints that occur arise from external constraints and internal constraints. To overcome the obstacles that occur BPSK Surabaya City made several efforts to resolve consumer disputes running.

Keywords: BPSK Role, Dispute Settlement, Consumer, Business actor.