

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

MOCHAMMAD DANI SUBRATA

NPM. 1571010004

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA

Oleh :

MOCHAMMAD DANISUBRATA
NPM.1571010004

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 1 Maret 2019

PEMBIMBING

Sri Maharani MTVM, SH, M.H
NIP. 19740803200 212 2 001

TIM PENGUJI :

1.

Fauzul Aliwarman, SHL, M.Hum
NPT. 3 82 0207 0221

2.

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

3.

Sri Maharani MTVM, SH, M.H
NIP. 19740803 200212 2 001

Mengetahui,
DEKAN

Dr. H. Sutrisno, SH, M.Hum
NIP.19601212-198803 1 001

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG
SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA**

Disusun Oleh :

MOCHAMMAD DANI SUBRATA
NPM.1571010004

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi
pada tanggal 14 Februari 2019

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**


Sri Maharani MTVM, SH, M.H
NIP. 19740803 200212 2 001

**Mengetahui,
DEKAN**


Dr. H. Sutrisno, SH, M.Hum
NIP.19601212 198803 1 001

HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA

Oleh :

MOCHAMMAD DANI SUBRATA
NPM.1571010004

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 6 Maret 2019

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1.


Fauzul Aliwarman, SHL, M.Hum
NPT. 3 820207 0221


Sri Maharani MTVM, SH, M.H
NIP. 19740803 200212 2 001

2.


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

3.


Sri Maharani MTVM, SH, M.H
NIP. 19740803 200212 2 001

Mengetahui,
DEKAN


Dr. H. Sutrisno, SH, M.Hum
NIP.19601212 198803 1 001

iv

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochammad Dani Subrata
Tempat Tanggal Lahir : Sidoarjo, 15 Desember 1996
NPM : 1571010004
Konsentrasi : Perdata
Alamat : Pondok Sedati Asri Blok O8a Rt 19 Rw 09
Desa Pepe, Kecamatan Sedati, Kabupaten
Sidoarjo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya dengan judul :

“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA” dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut dipengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, Februari 2019

Mengetahui,

PEMBIMBING



Sri Maharani MTVM, SH, M.H
NPT. 19740803 200212 2 001

MAHASISWA



Mochammad Dani Subrata
NPM. 1571010004

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dengan judul **“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA”**. Penulisan Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan, bimbingan dan dorongan oleh beberapa pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak 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 I 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. Bapak Fauzul Aliwarman, SH, M.Hum. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Eko Wahyudi, SH, MH. Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan Bapak

- Drs. Muhammad Said Sutomo selaku Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur Yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan Skripsi.
 8. Ibu Sri Maharani MTVM, SH., MH Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tersebut.
 9. Bapak /Ibu Dosen dan staff Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
 10. Ayahanda Frimma Handojo, Bsc dan Ibunda Aida Ramelan tercinta, serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan moral dan materiil serta doa selama ini.
 11. Teman-teman yang saya sayangi, ANSOS, Vina, Dera, Revanta dan semua yang sudah memberikan semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
 12. Kepada semua pihak yang telah membantu memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis harapkan guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, 04 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI... ..	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kajian Pustaka	6
1.5.1 Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	6
1.5.1.1 Pengertian Konsumen	6
1.5.1.2 Hak Konsumen	7
1.5.1.3 Kewajiban Konsumen	8
1.5.1.4 Pengertian Pelaku Usaha	9
1.5.1.5 Hak Pelaku Usaha	10
1.5.1.6 Kewajiban Pelaku Usaha.....	10
1.5.2 Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen	11
1.5.2.1 Pelaku Usaha Tidak Melaksanakan Kewajiban Hukumnya Sebagaimana Diatur Di Dalam Undang – Undang	12
1.5.2.2 Pelaku Usaha Atau Konsumen Tidak	

	Menaati Isi Perjanjian	13
1.5.3	Penyelesaian Sengketa Konsumen	14
1.5.3.1	Penyelesaian Sengketa Secara Damai.....	16
1.5.3.2	Penyelesaian sengketa di Luar Pengadilan.....	16
1.5.3.3	Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum ...	22
1.5.4	Badan dan Lembaga Perlindungan Konsumen	32
1.5.4.1	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	34
1.5.4.2	Badan Perlindungan Konsumen Nasional.....	36
1.5.4.3	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	39
1.5.5	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Praktik	43
1.5.5.1	Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen	43
1.5.5.2	Permohonan Sengketa Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	44
1.5.5.3	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atau Produsen Terhadap Konsumen Korban	46
1.5.5.4	Beban Pembuktian Terbalik Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut undang – undang perlindungan konsumen	47
1.6	Metodologi Penelitian	49
1.6.1	Jenis Penelitian	49
1.6.2	Sumber Data.....	50
1.6.3	Metode Pengumpulan Data.....	51
1.6.4	Metode Analisis Data	53
1.6.5	Lokasi Penelitian	53
1.6.6	Sistematika Penulisan	54
BAB II	PERAN LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA	56

2.1	Gambaran Umum Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya	56
2.2	Peran Lembaga Penyelesaian Sengketa Surabaya	69
BAB III HAMBATAN LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA		
		77
3.1	Hambatan Yang Dialami Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen	77
3.2	Solusi Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menangani Hambatan Pada Saat Menyelesaikan Sengketa Konsumen	82
BAB IV PENUTUP		93
4.1	Kesimpulan.....	93
4.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : penyelesaian sengketa konsumen yang selesai dan tidak selesai di YLPK JTIM pada tahun 2018.....	52
Tabel 2 : penyelesaian sengketa konsumen yang selesai dan tidak selesai di BPSK Surabaya pada tahun 2018	66
Tabel 3 : Penyelesaian sengketa	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Penyerahan Laporan Proposal Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Penugasan Pembimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Laporan Kegiatan Advokasi Pengaduan Konsumen Ke YLPK Jawa Timur Tahun 2018
- Lampiran 5 : Laporan Kegiatan Advokasi Pengaduan Konsumen Ke BPSK Surabaya Tahun 2018
- Lampiran 6 : Surat Pengantar penelitian dan Wawancara di YLPK Jawa Timur
- Lampiran 7 : Surat Pengantar penelitian dan Wawancara di BPSK Surabaya
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dan Wawancara di YLPK Jawa Timur
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dan Wawancara di BPSK Surabaya
- Lampiran 10 : Lembar Revisi I
- Lampiran 11 : Lembar Revisi II
- Lampiran 12 : Lembar Revisi III

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Mochammad Dani Subrata
NPM : 1571010004
Tempat Tanggal Lahir : Sidoarjo, 15 Desember 1996
Program Studi : Ilmu Hukum (Strata 1)
Judul Skripsi :

**“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA”**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas dan hambatan penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen di kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenal proses bekerjanya dan efektifitas hukum di masyarakat. Sumber data diperoleh dari literatur, perundang-undangan yang berlaku dan wawancara kepada pihak terkait yaitu pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Responden Surabaya. Analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen di kota Surabaya sangat efektif. Hal ini terbukti dari data laporan kegiatan advokasi pengaduan konsumen pada tahun 2018 dari total 257 pengaduan, 168 pengaduan terselesaikan secara Non Litigasi baik konsultasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, 1 pengaduan yang mewakili 80 konsumen yang sama naik Litigasi, 2 pengaduan di cabut serta 6 pengaduan membuat pengaduan ulang. Penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen surabaya sudah efektif dalam menjalankan tugas dan wewenang sesuai PP No. 59 tahun 2001 tentang tugas LPKSM dan SK. Menperindag Nomor350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya lembaga penyelesaian sengketa menghadapi hambatan, untuk mengatasi hambatan yang terjadi lembaga penyelesaian sengketa melakukan upaya sebagai solusi dalam mengatasi hambatan dalam penyelesaian sengketa agar tetap berjalan.

Kata Kunci : *Konsumen, Pelaku usaha, Penyelesaian sengketa, YLPK, BPSK*