

# **LAPORAN PENELITIAN**

## **BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**



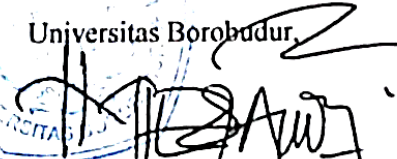
**Oleh:  
Dilla Hariyanti, SH., MH  
Mugiati, SH., MH**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
JAKARTA 2020**

**LEMBARAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN  
LAPORAN PENELITIAN**

1	Judul Penelitian	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Alternatif Penyelesaian Sengketa
2	Peneliti:	
	Nama	Dilla Haryanti, SH, MH
	NIDN	
	Jenis Kelamin	Perempuan
	Pangkat/Golongan/NIP	-
	Jabatan Fungsional	-
	Fakultas/Program Studi	Fakultas Hukum
	Bidang ilmu yang diteliti	
3	Jumlah Tim Peneliti	2 ( dua ) orang
4	Lokasi Penelitian	Jakarta
5	Jangka Waktu Penelitian	6 ( enam ) bulan
6	Biaya diperlukan	Rp. 42.000.000 ,-
7	Sumber Dana	Universitas Borobudur

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Borobudur.



Dr. Megawati Barthos, SH., MM.


Jakarta, Agustus 2020

Ketua Peneliti,

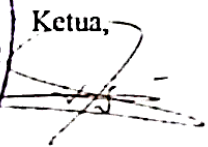


Dilla Haryanti, SH., MH.

Lembaga Penelitian Pengabdian Masyarakat  
Universitas Borobudur



Ketua,



Prof. Dr. Ir. Darwati Susilastuti, MM

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa”, dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah bersedia untuk memberikan bantuan moril maupun materil.

Penulis berharap laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, meskipun di dalamnya masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itulah, penulis berharap adanya saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan bagi penulisan yang sejenis di masa mendatang..

Jakarta, Maret 2020

Penulis

## **ABSTRAK**

Dalam transaksi bisnis, kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang sering menimbulkan sengketa sehingga perlu solusi untuk menyelesaikan persoalan di antara para pihak. Salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa tersebut dapat dilakukan di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) ini dibentuk di masing-masing daerah Tingkat II untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa di bidang perlindungan konsumen. Pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana langkah-langkah penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan apa faktor yang menjadi hambatan dalam penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian ini bersifat yuridis normatif atau penelitian kepustakaan yaitu dengan cara menghimpun bahan-bahan pengetahuan ilmiah yang bersumber pada peraturan-peraturan hukum, buku-buku, literatur, dan tulisan ilmiah yang berhubungan dengan objek penelitian. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasarkan pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Faktor-faktor yang menghambat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya antara lain faktor sumber daya manusia yang pendidikannya tidak seragam, pembiayaan yang masih tergantung pada anggaran pemerintah, perangkat kerja yang kebanyakan belum memiliki gedung sendiri, dan ketidakpercayaan dari lembaga penegak hukum lainnya.

Kata Kunci : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBARAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Permasalahan .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
<b>BAB II : KERANGKA TEORITIS.....</b>	<b>7</b>
A. Konsumen .....	7
1. Pengertian Konsumen .....	7
2. Hak Konsumen.....	8
3. Kewajiban Konsumen .....	13
B. Pelaku Usaha.....	14
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	14
2. Hak Pelaku Usaha .....	15
3. Kewajiban Pelaku Usaha.....	16
C. Penyelesaian Konsumen.....	16
1. Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Umum.....	18
2. Penyelesaian Sengketa Di Luar Peradilan.....	20
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	21
1. Pengertian BPSK.....	21
2. Tugas dan Wewenang BPSK .....	22

<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Metode Pendekatan .....	26
B. Sumber Data .....	26
C. Analisis Data .....	27
D. Metode Penyajian Data .....	27
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
A. Langkah-langkah Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	28
B. Faktor-Faktor Yang Menjadi Hambatan Dalam Penyelesaian Sengketa Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	38
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>43</b>
A. Kesimpulan .....	43
B. Saran.....	43

**DAFTAR PUSTAKA**