

SKRIPSI

**PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KABUPATEN SOLOK**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN

SOLOK

2021

430/FHUK-UMMY/IX-2021

**PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH
BADANPENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KABUPATEN
SOLOK**

**Nama: Putri Maha Suci, NPM: 171000424701030, Fakultas Hukum
Dosen Pembimbing I Yulia Nizwana, S.H, M.H., Pembimbing II
Adriyanti, S.H., M.H.**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena sering terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di Kabupaten Solok. Hal yang mendasar yang menyebabkan terjadinya sengketa konsumen tersebut adalah karena masih rendahnya pemahaman konsumen terhadap UUPK yang disebabkan kurangnya sosialisasi mengenai UUPK kepada masyarakat. Dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen, maka dibentuklah lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Solok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kabupaten Solok, serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kabupaten Solok. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis. Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, yaitu wawancara. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kabupaten Solok yaitu apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, konsumen langsung datang ke BPSK Kabupaten Solok dan membuat pengaduan baik secara tertulis maupun secara lisan dengan melampirkan berkas-berkas berupa dokumen, permohonan tersebut dapat diterima dan diregistrasi oleh petugas BPSK apabila permohonan itu sudah dianggap lengkap sesuai dengan yang diarahkan oleh petugas BPSK. Selanjutnya kasus tersebut akan diselesaikan oleh pihak BPSK melalui alternatif penyelesaian sengketa yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase tergantung pada pilihan para pihak. Faktor yang menjadi penghambat BPSK dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha diantaranya kurangnya pemahaman konsumen terhadap kontrak, sulitnya pihak BPSK untuk mengantarkan surat panggilan kepada pihak tergugat. Kurangnya anggaran atau pendanaan serta kurangnya sarana dan prasarana di BPSK Kabupaten Solok yang mengakibatkan terhambatnya BPSK dalam pelaksanaan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Dwi Handoko, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Hawa dan AHWA, Pekanbaru, 2019.
- Gatot Soemartono, *Arbitrase dan mediasi di Indonesia*, Pt Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, 2008.
- Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2010.
- Jimmy Joses Sembiring, *Cara Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Visi Media, Jakarta, 2011.
- Jonaedi Efendi dan Johni Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Prenada Media Group, Depok, 2018.
- R. Soeroso, *Praktek Hukum Acara Perdata Tata Cara dari Proses Persidangan*, Sinar Grafika Offset, 2009.
- Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Depok, 2018.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Jakarta, Jakarta, 1986.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008.

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, 2010.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai pengganti Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

C. Sumber Lainnya

Bustamar, *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Juris, vol. 14, No. 1, 2015, diakses pada hari Rabu 07 Juli 2021 pukul 12.26 WIB.

Kurniawan, 2012, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol 12, No.1.

Kurniawan, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia (kajian yuridis terhadap permasalahan kendala-kendala BSPK)*, Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke 41, No. 3, 2011, diakses pada hari Senin 11 Mei 2020 pukul 20.19 WIB.

Meiriza Mega Ardita, *Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait dengan Domisili Konsumen*, 2018, diakses pada hari Jumat tanggal 09 Juli 2021 pukul 19.37 WIB.

Muhammad Khairil Anwar, 2016, *Studi Proses Penyelesaian Sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya*, Skripsi, diakses pada hari Rabu 17 Februari 2021 pukul 13.17 WIB.

Muskibah, 2010, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol 1, No. 4.

Salsabila Aufadhia Ilanoputri, 2018, *Alih Kelola Penyelesaian Sengketa Konsumen Dari Pemerintah Kabupaten/Kota ke Pemerintah daerah Provinsi*, Universitas Katolik Parahyangan.

Sufiarina, *Kewajiban Upaya Non Adjudikasi sebagai Syarat Mendaftarkan Gugatan Guna Mewujudkan Peradilan Cepat dan Biaya Ringan (tinjauan atas Perma No. 1, Tahun 2008)*, Padjajaran Ilmu Hukum, Vol. 1. No 1, 2014, hlm 6, diakses pada hari Minggu 04 Juli 2021 pukul 12.02 WIB.

Syarifa Nur, *Aspek Yuridis Tentang Upaya Hukum Luar Biasa (peninjauan kembali) Terhadap peraturan yang berkekuatan Hukum Tetap*, Jurnal

Ilmu Hukum Legal Opinion Edisi 2, Vol. 4, 2016, diakses pada hari minggu 04 Juli 2021 pukul 13.09 WIB.

