

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA  
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah Dan Hukum



**UIN SUSKA RIAU**

**MELIA TRIANA**  
**NIM. 12020722742**

**PROGRAM S 1**  
**ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2024 M / 1445 H**



Hak Cipta Ditanggungjawabkan oleh Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak Cipta Ditanggungjawabkan oleh Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU”**, yang ditulis oleh:

Nama : Melia Triana  
 NIM : 12020722742  
 Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Mei 2024

Pembimbing Skripsi I

Lovelly Dwina Dahen, S.H., M.H.

Pembimbing Skripsi II

Basir, S.H.I., M.H

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : MELIA TRIANA

NIM : 12020722742

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 13 Juni 2024

Waktu : 08:00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, Juni 2024**

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., S.H., M.H

Sekretaris

Irfan Ridha, S.H., M.H

Penguji 1

Syafrinaldi, S.H., M.A

Penguji 2

Dr. Febri Handayani, S.H.I., S.H., M.H



Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. Zulkifli, M.Ag.**

197410062005011005



**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Melia Triana  
 NIM : 12020722742  
 Tempat/Tgl. Lahir : Minas/ 26 Juni 2002  
 Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum  
 Prodi : Ilmu Hukum

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*: **Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

**Pekanbaru, Mei 2024  
 Yang membuat pernyataan**



*Melia Triana*  
**Melia Triana  
 NIM.12020722742**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan rahmatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. *Sholawat* serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua dapat memperoleh *syafa'at* beliau di hari akhir kelak, *aamiin yaa Rabbal 'alamin*.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, motivasi, serta dukungan secara moril dan materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda tercinta Alimin dan Ibunda Elinawati yang telah membesarkan, mencurahkan kasih sayang serta pengorbanan yang begitu besar diberikan sehingga penulis tidak akan sanggup untuk membalasnya. Kakanda tercinta Friska Yulia Sari, S.H., M.H, Meri Andani, S.Sos, Roki Angkasa Putra, dan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Adinda Rangga Anagriansyah yang telah memotivasi serta membantu baik yang bersifat materil maupun spiritual.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum serta Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA selaku Wakil Dekan I, dan Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II yang telah membantu dan mempermudah keperluan penulis selama menjadi mahasiswa.
4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum serta Ibu Dr. Febri Handayani, S.H.I., S.H., M.H selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Lovelly Dwina Dahen, S.H., M.H selaku Pembimbing Akademik (PA) dan Pembimbing I, serta Bapak Basir, S.H.I., M.H selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, ilmu serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membina serta memberikan ilmu pengetahuan sejak awal kuliah sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
7. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru selaku tempat penelitian penulis yang telah membantu dan mempermudah selama proses penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Thomas Hadianto Sihombing, yang telah menemani, membantu serta memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
9. Putri Yulyani, S.I.Kom dan Ayu Wulan Dini, S.Sos, yang telah membantu serta memotivasi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada penulis dan semua orang.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pekanbaru, Mei 2024

Penulis,

**MELIA TRIANA**  
**NIM: 12020722742**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b>	
A. Kerangka Teori	
1. Efektivitas.....	10
2. Perlindungan Konsumen .....	11
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	21
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Pendekatan Penelitian .....	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

C. Lokasi Penelitian .....	34
D. Populasi dan Sampel .....	34
E. Sumber Data .....	35
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
G. Analisis Data .....	38

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru .....	39
B. Hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Kota Pekanbaru .....	53

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1.....	6
Tabel I.2.....	7
Tabel III.1.....	35
Tabel IV.1 .....	50
Tabel IV.2 .....	50

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini, pesatnya pembangunan serta perkembangan perekonomian nasional telah menciptakan beragam barang dan/atau jasa yang dapat digunakan dan dikonsumsi. Seiring dengan perkembangan ekonomi tersebut, terdapat pula perkembangan hukum yang perlu dimutakhirkan secara berkala agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pembaharuan tersebut tentunya tidak lepas dari permasalahan-permasalahan yang muncul ditengah masyarakat, seperti permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen.

Konsumen seringkali dirugikan atas tindakan para pelaku usaha tersebut. Konsumen dapat menjadi sasaran dari kegiatan komersial yang dilakukan oleh para pelaku usaha melalui promosi, metode penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.<sup>1</sup> Hal ini disebabkan rendahnya pengetahuan serta kurang memahaminya hak dan kewajiban dari konsumen itu sendiri. Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya pelaku usaha atau produsen berlindung dibalik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Denico Doly, *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku*, Negara Hukum : Vol.3, No. 1, Juni 2012, h. 43.

<sup>2</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2016), h. 1.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kesadaran konsumen telah melahirkan suatu cabang baru dalam bidang hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan hal yang penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Dari hubungan hukum tersebut tidak menutup kemungkinan terjadinya perselisihan atau sengketa konsumen.

Melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>3</sup>

Perselisihan atau sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan salah satu yang melatarbelakangi terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, yang mana lembaga tersebut dibuat oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yang artinya BPSK selaku lembaga yang menangani sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha mempunyai tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan cara sederhana, cepat dan biaya

<sup>3</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2018), h.



ringan.<sup>4</sup> Tetapi penulis disini akan meneliti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibuat oleh pemerintah, dan tidak meneliti Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen yang di naungi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasari oleh kecenderungan masyarakat yang tidak berani menempuh jalur hukum. Dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan mampu menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga memberikan kepastian hukum bagi para pihak, serta dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

Dalam sistem peradilan kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan sebagai lembaga peradilan utama berdasarkan Undang-undang Kekuasaan Kehakiman, tetapi berkaitan dengan fungsi kekuasaan kehakiman yaitu untuk membantu melaksanakan tugas pokok lembaga peradilan utama. Maka dari itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga negara bantu dalam bidang peradilan atau disebut juga quasi peradilan.<sup>5</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berada dibawah Kementerian Perdagangan. meskipun berada dibawah naungan Kementerian Perdagangan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berfungsi secara independen dalam menangani sengketa konsumen dan memberikan solusi tanpa melibatkan pengadilan. Kekuatan Hukum terhadap putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK, kecuali terhadap

<sup>4</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 49 Ayat (1).

<sup>5</sup> Fladi M.D Emping, *Kedudukan Dan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perspektif Peradilan Pidana*, Lex Crimen Vol. VIII/ No.2/ Februari/2018.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

putusan arbitrase dapat mengajukan keberatan berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK Pasal 2.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru terbentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekanbaru, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai.

Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk berdasarkan keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi, yang terdiri atas wilayah kabupaten/kota. Dalam melaksanakan tugasnya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengelola biaya penyelenggaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdiri dari: biaya operasional; honorarium ketua, wakil ketua dan anggota BPSK; honorarium kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Adapun biaya penyelenggaraan BPSK yang dimaksud itu dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) provinsi sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.<sup>6</sup>

Pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 pada pasal 9 ayat (2), yaitu antara lain:

<sup>6</sup> Indonesia, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 31.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara:
  - a. Konsiliasi, penyelesaian yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
  - b. Mediasi, cara penyelesaian mediasi ini hampir sama dengan konsiliasi, yang membedakan diantara keduanya adalah kalau mediasi didampingi oleh majelis yang aktif, sedangkan konsiliasi didampingi majelis yang pasif.
  - c. Arbitrase, cara penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini berbeda dengan dua cara yang sebelumnya. Dalam arbitrase badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat diantara mereka.<sup>7</sup>
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli;

<sup>7</sup> Achmad Irwan Hamzani, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Tinjauan Hukum Islam*, Dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti, Tegay, 2011, h. 11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain;  
 11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;  
 12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran;  
 13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Provinsi Riau diresmikan oleh Gubernur Riau, tentunya akan membantu masyarakat untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi. Dengan begitu tugas dan wewenang yang diberikan Undang-undang dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Tercatat sejak berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru Tahun 2022, ada beberapa pengaduan yang masuk, berikut jumlah pengaduan yang masuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru terhitung sejak 2022-2023:

**Tabel I.1**  
**Data Penyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2022**

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Kasus	Konsultasi	Metode Penyelesaian Sengketa		
				Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase
1	Jasa PLN	1	-	-	1	-
2	Jasa Perbankan	1	1	-	-	-
3	Jasa Leasing	1	1	-	-	-
4	Makanan dan Minuman	1	1	-	-	-
5	Perumahan/Property	2	1	1	-	-

Sumber Data: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel I.2**  
**Data Penyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2023**

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Kasus	Konsultasi	Metode Penyelesaian Sengketa		
				Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase
1	Jasa Perbankan	2	2	-	-	-
2	Jasa Leasing	5	5	-	-	-
3	Jasa Asuransi	2	2	-	-	-
4	Wedding Organizer	1	-	-	1	-
5	Makanan dan Minuman	1	1	-	-	-
6	Elektronik	2	1	-	-	1
7	Perumahan/Property	5	5	-	-	-

Sumber Data: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru

Data diatas menunjukkan bahwasannya sejak didirikannya BPSK telah masuk beberapa pengaduan, serta telah menyelesaikan beberapa sengketa konsumen. Namun pada kenyataannya sengketa yang diselesaikan tidak sebanding dengan jumlah pengaduan yang masuk, yaitu dari 18 pengaduan BPSK hanya menyelesaikan 4 sengketa. Provinsi Riau hanya memiliki 1 BPSK yaitu BPSK Kota Pekanbaru. Dengan hanya 1 BPSK di Provinsi Riau tersebut apakah efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, keefektifan dilihat dari tingkat penyelesaian sengketa yang di lakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

Penulis dalam penelitian ini meneliti sengketa yang masuk dalam kurun waktu 2022-2023. Berdasarkan latar belakang tersebut untuk mengetahui efektif atau tidaknya penyelesaian sengketa oleh BPSK Kota Pekanbaru, penulis tertarik melaksanakan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru”**.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### B. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak meluas, penulis hanya memberikan batasan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, dengan fokus penelitian dari sengketa yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam kurun waktu 2022-2023, ke efektifan dilihat dari tingkat penyelesaian sengketa yang ada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

### C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis mengambil beberapa rumusan masalah yang perlu dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru?
2. Apa hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Pekanbaru?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dirasakan oleh penulis maupun pembaca nantinya, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya pengembangan ilmu hukum.
- 2) Mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang hukum perlindungan konsumen

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran baru bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang ketentuan-ketentuan dan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 2) Memberikan kontribusi pemikiran kepada penegak hukum mengenai Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Pekanbaru.



## BAB II

### KERANGKA TEORETIS

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “efektif” memiliki beberapa arti. Makna yang pertama adanya akibat, efek, pengaruh, dan kesan. Makna yang kedua adalah efektif atau efisien, dan makna yang ketiga yaitu membawa hasil dan manfaat. Kata “efektif” ditambahkan dengan kata “efek”, yang berarti akibat atau pengaruh, dan “efektif” yang berarti unsur yang mempunyai akibat atau pengaruh.

Efektivitas berasal dari kata “efektif” yang berarti tujuan yang ditetapkan berhasil tercapai. Efektivitas mengacu pada hubungan antara hasil yang diharapkan dan hasil actual. Efektivitas adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas, fungsi organisasi (operasi, program kegiatan, atau misi) tanpa tekanan atau ketegangan selama pelaksanaannya.<sup>8</sup>

Menurut John M. Echols dan Hasan Shadily dalam Kamus Inggris-Indonesia, secara etimologis efektivitas berasal dari kata efek yang artinya berhasil guna<sup>9</sup>. Oleh karena itu, efektivitas adalah keberhasilan atau akibat setelah melakukan sesuatu.

<sup>8</sup> NF Siregar, *Efektivitas Hukum*, Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan, Vol.18 Nomor 2, 2018, h.2.

<sup>9</sup> John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia I*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 1990) h.207.



## 2. Perlindungan Konsumen

### a. Pengertian, Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.<sup>10</sup>

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan Konsumen adalah segala Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kepastian hukum dalam perlindungan hak-hak konsumen yang diperkuat dengan peraturan perundang-undangan khusus, sehingga memberikan harapan agar pelaku usaha tidak melakukan tindakan sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen. Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan instrumen hukum lainnya, konsumen mempunyai hak dan status yang sama serta berhak mengambil tindakan hukum jika hak mereka dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Dari latar belakang dan definisi tersebut, maka muncullah kerangka umum mengenai pokok-pokok hukum perlindungan konsumen, yang kurang lebih dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha.
- 2) Konsumen mempunyai hak.
- 3) Pelaku usaha mempunyai kewajiban.

<sup>10</sup> Zulham, *Op.Cit.*, h. 21.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional.
- 5) Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat.
- 6) Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa.
- 7) Pemerintah perlu berperan aktif.
- 8) Masyarakat juga perlu berperan serta.
- 9) Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang.
- 10) Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.<sup>11</sup>

Cakupan perlindungan konsumen itu sangat luas, meliputi perlindungan konsumen yang berkaitan dengan barang dan jasa, mulai dari tahapan kegiatan pembelian hingga hasil penggunaan dari jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap barang yang telah diserahkan kepada konsumen kemungkinan tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>12</sup>

Pada pasal 2 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai

<sup>11</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), h. 5.

<sup>12</sup> Adrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), h.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha Bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiel ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diisi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>13</sup>

Adapun perlindungan konsumen bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

<sup>13</sup> Rosmawati, *Op.Cit.*, h. 34.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
  - 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
  - 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
  - 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
  - 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>14</sup>
- b. Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 3.

<sup>15</sup> Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), h. 73.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Az. Nasution ada tiga batasan dalam konsumen, yaitu:

- 1) Konsumen Komersial (*commercial consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen Antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- 3) Konsumen Akhir (*ultimate consumer/end user*) adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mendapatkan keuntungan Kembali.<sup>16</sup>

Adapun hak-hak konsumen yang terdapat pada pasal 4 UUPK, Hak konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

<sup>16</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), h. 13.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>17</sup>

Beberapa rumusan masalah tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dikategorikan dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar.

<sup>17</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.<sup>18</sup>

Oleh karena itu, ketiga hak yang menjadi prinsip dasar tersebut merupakan himpunan dari beberapa hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat penting bagi konsumen dan dapat dijadikan atau dinyatakan sebagai prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

Secara umum kewajiban konsumen dijelaskan yaitu untuk membaca dan mengikuti petunjuk penggunaan serta pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan serta membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar. Adapun kewajiban konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>19</sup>

#### c. Pengertian, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

<sup>18</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 39.

<sup>19</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 5.



berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>20</sup>

Dilihat dari pengertian diatas, maka terdapat empat unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha, yaitu:

- 1) Setiap orang perorangan atau badan hukum. Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum dan tidak berbadan hukum.
- 2) Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian. Terdapat beberapa macam pelaku usaha yaitu: Orang perorangan; Badan usaha; Orang perseorangan dengan perseorangan lain; Orang perseorangan dengan badan usaha; Badan usaha dengan badan usaha.
- 3) Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- 4) Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan

<sup>20</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 Ayat 3.



berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.<sup>21</sup>

Adapun hak pelaku usaha menurut pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai nilai tukar dan kondisi suatu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang

<sup>21</sup> Hulman Panjaitan, *Op.Cit.*, h. 80.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan begitu yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.<sup>22</sup>

Tidak hanya mengatur tentang hak-hak pelaku usaha saja, didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal 7 sudah diatur juga mengenai kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

<sup>22</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, h. 51.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3. Penyelesaian Sengketa Konsumen

#### a. Pengertian Sengketa Konsumen

Dalam Bahasa Inggris, istilah yang digunakan untuk memaknai kata “sengketa” adalah “*conflict*” atau “*disputes*”. Menurut Roni Hanitijo sebagaimana dikutip Lalu Husni menyatakan konflik adalah situasi (keadaan) dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan dimana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.<sup>23</sup>

Menurut Khotibul Umam yang mengemukakan bahwa sengketa pada dasarnya berawal dari adanya perasaan tidak puas oleh salah satu pihak karena ada pihak lain yang tidak memenuhi prestasi atau kewajiban-kewajibannya yang telah disepakati dalam butir-butir perjanjian. Keadaan demikian disebut dengan wanprestasi atau ingkar janji.<sup>24</sup>

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak merumuskan apa yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Adapun ketentuan yang dapat dijadikan landasan untuk memberikan pengertian terhadap sengketa konsumen, diantaranya tercantum dalam pasal 1 angka 11 yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Berdasarkan penafsiran terhadap

<sup>23</sup> Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.2.

<sup>24</sup> Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Prosedur dan Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga-Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2010), h. 6.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ketentuan ini dapat diartikan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.<sup>25</sup>

Secara otentik, definisi sengketa konsumen diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Sebagaimana yang dikemukakan pada pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berdasarkan ketentuan yang terdapat pada pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa suatu sengketa konsumen bisa diselesaikan dengan dua cara, yaitu:

- 1) Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha; dan
  - 2) Melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan

Pada hakikatnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses, yaitu Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi didalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerjasama (*kooperatif*) diluar pengadilan. Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini menghasilkan kesepakatan yang bersifat *win-win solution*, dijamin

<sup>25</sup> Hulman Panjaitan, *Op.Cit.*, h. 96.

kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Satu-satunya kelebihan proses *non litigasi* ini adalah sifat kerahasiannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan.<sup>26</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang disebut dengan *non litigasi* adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dengan mengutamakan proses perdamaian dan penangkalan sengketa dengan melakukan upaya perancangan kontrak-kontrak yang baik, sengketa yang diselesaikan secara tuntas tanpa meninggalkan sisa kebencian dan dendam. Oleh sebab itu, penyelesaian sengketa *non litigasi* adalah penyelesaian masalah hukum secara hukum dan nurani. Sehingga, secara hukum dapat diselesaikan dan nurani orang juga tunduk untuk mentaati kesepakatan/ perdamaian secara sukarela, tanda ada yang merasa kalah karna masing-masing pihak sama-sama merasa putusan yang dihasilkan menguntungkan.<sup>27</sup>

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan terdapat dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Dari ketentuan tersebut, penyelesaian

<sup>26</sup> Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*,(Jakarta: Kencana, 2017), h. 1-2.

<sup>27</sup> Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*,(Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2014), h.73-74.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan melakukan dua cara yaitu:

- 1) Penyelesaian penggantian kerugian secara langsung dengan jalan damai, menurut pasal 19 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu yaitu tujuh (7) hari setelah terjadi transaksi berlangsung. Dengan ditentukannya jangka waktu yaitu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat 3, maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksud bukan penyelesaian sengketa yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian dengan cara sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai. Sebagai penyelesaian dengan cara perdamaian, tetap akan terbuka kemungkinan untuk menuntut pelaku usaha secara pidana. Dengan ketentuan pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa tersebut dapat berupa mediasi, konsiliasi dan arbitrase.<sup>28</sup>
- 2) Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila pelaku usaha tidak mau menyelesaikan

<sup>28</sup> Nurzamzam, *Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen*, Prosiding Seminar Nasional “Hukum dan Pembangunan Yang Berkelanjutan”, Vol 2 September 2021, h.144.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tuntutan ganti rugi, atau tidak tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak, maka konsumen dapat mengajukan kasus tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke Pengadilan. Pada pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak dapat berhasil, baik karena pelaku usaha menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tercapai kesepakatan, jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan apabila BPSK tidak berhasil menyelesaikan sengketa, maka sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan.<sup>29</sup>

## c. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan atau biasa yang disebut *litigasi* merupakan cara yang ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara keperdataan. *Litigasi* berasal dari bahasa Inggris yaitu *litation* yang artinya pengadilan. Biasanya jalur *litigasi* ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya secara *non litigasi*. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur *litigasi* mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.

Dari segi formalitas, waktu dan biaya yang diperlukan dapat dikemukakan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah lebih formalistik, lebih lama dan lebih memerlukan biaya yang relatif mahal jika dibandingkan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. R.Subekti mengemukakan bahwa proses

---

<sup>29</sup> *Ibid*, h. 146.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelesaian sengketa yang terlalu lama jelas tidak dikehendaki oleh para pedagang/pengusaha yang terbiasa dengan tindakan-tindakan yang serba cepat. Bagi mereka, menunggu putusan sampai mempunyai kekuatan hukum tetap (*in kracht van gewijsde*) yang begitu lama adalah sangat merugikan karena hal itu akan menghilangkan bunga atas modalnya.<sup>30</sup>

Ada beberapa hal yang membedakan penyelesaian sengketa konsumen secara *litigai* dan *non litigasi* di BPSK, yaitu:

- 1) Penyelesaian secara *litigasi* adalah penyelesaian didalam pengadilan, sedangkan *non litigasi* penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan.
- 2) Di pengadilan adanya suatu perkara diawali dengan adanya gugatan, sedangkan di BPSK diawali dengan sebutan pengaduan dari pihak yang merasa haknya telah dirugikan.
- 3) Di pengadilan bisa siapa saja yang mengajukan gugatan tentang perlindungan konsumen dalam pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di BPSK hanya konsumen akhirlah (baik konsumen ataupun ahli warisnya) yang dapat mengajukan gugatan ke BPSK.
- 4) Penyelesaian di pengadilan dilakukan sesuai dengan hukum acara perdata pada umumnya. Sedangkan di BPSK dilakukan dengan memilih salah satu cara penyelesaiannya yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- 5) Pemeriksaan di pengadilan dilakukan secara menyeluruh dalam hal termasuk keabsahan dari hal yang mendasari terjadinya sengketa, namun

<sup>30</sup> R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, (Bandung: Bumicipta, 1977), h. 189.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di BPSK lebih mengutamakan untuk mencari penyelesaian dan titik temu untuk dapat disepakati oleh para pihak.

- 6) Putusan di pengadilan mutlak merupakan putusan dari hakim yang bertugas, sedangkan di BPSK tergantung dari cara penyelesaian yang dipilih, jika mediasi dan konsiliasi maka putusan merupakan hasil kesepakatan pihak pengadu dan teradu sedangkan arbitrase adalah putusan dari majelis BPSK yang harus dilaksanakan oleh para pihak.<sup>31</sup>

#### 4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

- a. Pengertian dan Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>32</sup> Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK adalah badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang eksklusif dibidang perlindungan konsumen. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, artinya bahwa tidak ada upaya banding ataupun kasasi, melainkan hanya pengajuan keberatan terhadap putusan tersebut ke Pengadilan Negeri.

Dasar hukum pembentukan BPSK sebagai Lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam pasal 49 ayat (1) Undang-Undang

<sup>31</sup> Febry Chrisdanty, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Magister Hukum Perspektif, Vol.11 Nomor 2 Tahun 2020, h. 57-58.

<sup>32</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 11.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen . Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru terbentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekanbaru, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai.

Dan berdasarkan pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK dibentuk berdasarkan keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi, yang terdiri atas wilayah kabupaten/kota.

b. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen meliputi:

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen;
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m) Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Dapat dilihat bahwa tugas utama badan penyelesaian sengketa konsumen adalah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Selain itu badan penyelesaian sengketa konsumen juga memberikan pengayoman dan fasilitas kepada konsumen agar lebih mengerti atas hak dan kewajibannya.

#### c. Metode Penyelesaian Sengketa Pada Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)

Berdasarkan pasal 3 huruf a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) memiliki beberapa cara atau metode penyelesaian sengketa, yaitu:

- 1) Konsiliasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, bahwa seorang konsiliator yang menyatukan para pihak dan mendorong penyelesaian perselisihan yang dapat diterima bersama dengan memfasilitasi komunikasi antar para pihak.<sup>33</sup>
- 2) Mediasi yaitu dalam metode penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa.<sup>34</sup>
- 3) Arbitrase yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan mediasi dan konsiliasi. Majelis aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Apabila tidak mencapai kesepakatan, cara persuasive tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.<sup>35</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui letak perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti. Adapun penelitian terdahulu dari penelitian ini yaitu:

<sup>33</sup> Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 87.

<sup>34</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, (Jakarta: Visimedia, 2011), h. 27.

<sup>35</sup> Zainul Akhyar, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin*, *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*: Vol 5 Nomor 10, November 2015, h. 777.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Imam Pandapotan “Efektivitas Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru)”. Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2014.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Didalam skripsi tersebut membahas tentang efektivitas undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dengan fokus penelitian pasal 55 tentang penyelesaian sengketa konsumen wajib dikeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Adapun persamaan dalam penelitian terdahulu dengan yang akan peneliti teliti yaitu menjadikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lokasi objek penelitian dan sama-sama membahas tentang efektivitas Lembaga tersebut. Dan perbedaannya yaitu peneliti memfokuskan penelitian dari sengketa yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam kurun waktu 2022-2023, ke efektifan dilihat dari tingkat penyelesaian sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

2. Rizky Darmawan “Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi DKI Jakarta”. Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.

Didalam skripsi tersebut membahas tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam mengawasi pencantuman klausula baku, pada penelitian tersebut dimaksudkan untuk memposisikan fungsi dan kewenangan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut apakah sudah berjalan dengan baik ataupun terjadi banyak hambatan.

Adapun persamaan dalam penelitian terdahulu dengan yang akan peneliti teliti yaitu menjadikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lokasi objek penelitian. Dan perbedaannya yaitu peneliti memfokuskan penelitian dari sengketa yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam kurun waktu 2022-2023, ke efektifan dilihat dari tingkat penyelesaian sengketa yang ada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

3. Novi Triani Gea “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi Dan Arbitrase”. Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, 2022.

Didalam skripsi tersebut membahas tentang keefektifan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui penyelesaian sengketa mediasi dan arbitrase serta membahas tentang mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase.

Adapun persamaan dalam penelitian terdahulu dengan yang akan peneliti teliti yaitu menjadikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lokasi objek penelitian. Dan perbedaannya yaitu peneliti memfokuskan penelitian dari sengketa yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam kurun waktu 2022-2023, ke efektifan dilihat dari tingkat penyelesaian sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian Hukum yuridis sosiologis, yaitu yang menekankan pada aspek hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, berkenaan dengan masalah yang dibahas dari ketentuan tertulis tersebut dihubungkan dengan praktek yang terjadi dilapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala social yang berkembang ditengah masyarakat sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang akan diteliti.<sup>36</sup>

### B. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata.<sup>37</sup> Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan dengan melihat, mempelajari, dan memahami kenyataan dan praktik di lapangan melalui observasi dan wawancara.

<sup>36</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*,(Jakarta: UI Press, 2012), h. 50.

<sup>37</sup> Setiono, *Pemahaman terhadap Metode Penelitian Hukum*,(Surakarta: Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana UNS, 2002), h. 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah dan memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru di Gedung Menara Lancang Kuning lantai 4, Jalan Jend. Sudirman No 460, Pekanbaru, Telp. 085225524075, Instagram : @bpsk\_kotapekanbaru.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai sifat-sifat tertentu yang penulis tetapkan untuk dipelajari dan setelah itu diambil kesimpulannya<sup>38</sup>. Populasi yang penulis pilih sebagai sarana survey yaitu Anggota BPSK Kota Pekanbaru dan Konsumen Pengguna Layanan BPSK.

#### 2. Sampel

Pada penelitian ini menggunakan Teknik *sampling* yaitu *Purposive sampling* yang artinya pengambilan sampel berdasarkan tujuan yang dicapai peneliti yang mana penentuan sampel tersebut dianggap telah mewakili dan dapat memecahkan permasalahan yang diambil berdasarkan pertimbangan, dengan menekankan pada efisiensi waktu dan keakuratan hasil penelitian.<sup>39</sup>

<sup>38</sup> Garaika dan Darmanah, *Metodologi Penelitian*, (Lampung Selatan: CV. Hira Tech, 2019), h. 48.

<sup>39</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), h. 62.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel III.1**  
**Populasi dan Sampel**

No	Nama Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	9	3	33%
2	Konsumen Pengguna Layanan BPSK	24	2	8%
	Jumlah	33	5	

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

### E. Data dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

#### a. Data Primer

Adalah sumber data yang didapatkan langsung dari proses wawancara dikantor

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.<sup>40</sup>

#### b. Data Sekunder

Bahan hukum yang telah diolah sebelumnya atau tidak langsung dibuat oleh tangan pertama. Data sekunder beberapa bahan hukum, yaitu:

##### 1) Bahan Hukum Primer

Adalah bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer yang digunakan yaitu:

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>40</sup> Abu Samah, *Kajian-Kajian dan Praktek Dalam Penelitian Hukum*, (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2021), Cetakan ke-2 h.90.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- d) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Maka pada penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan yaitu hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan lainnya.

## 3) Bahan Hukum Tertier

Adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar dan sebagainya.<sup>41</sup> Bahan hukum tertier yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu:

- a) Kamus Besar Bahasa Indonesia
- b) Kamus Inggris-Indonesia
- c) Kamus Hukum
- d) Ensiklopedia

<sup>41</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2022) h.106.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>42</sup> Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### a. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data, kegiatan tersebut biasanya dilaksanakan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.<sup>43</sup> Observasi ini mengadakan pengamatan langsung terhadap efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen kota pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen di provinsi riau.

### b. Wawancara

Wawancara adalah situasi tugas langsung di mana seseorang, atau pewawancara, mengajukan pertanyaan kepada responden dengan tujuan mendapatkan tanggapan yang terkait dengan masalah penelitian.<sup>44</sup> Wawancara ini dilakukan kepada pihak BPSK Kota Pekanbaru dan para pihak yang pernah menyelesaikan sengketa di BPSK Kota Pekanbaru.

### c. Studi Dokumen

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2013), h. 224.

<sup>43</sup> Sukris Sutiyo, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: K-Media, 2017), h. 48.

<sup>44</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 82



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Studi dokumen merupakan salah satu cara dimana peneliti kualitatif memvisualisasikan perspektif subjek melalui bahan tertulis dan dokumen lain yang dihasilkan langsung oleh orang yang terlibat.<sup>45</sup>

#### d. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan, antara lain pemeriksaan terhadap buku-buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, serta dokumen-dokumen lainnya yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti

#### G. Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>46</sup> Berdasarkan data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder, kemudian dilakukan analisis kualitatif yaitu uraian terhadap hasil penelitian dan data yang terkumpul berupa kalimat. Di analisis menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pendapat para pakar.

<sup>45</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h. 143.

<sup>46</sup> Lexy Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2007), h. 47.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, tidak efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yang berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada pasal 9 ayat (2) yang mengatur mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dimana BPSK tidak efektif dalam menyelesaikan sengketa, dikarenakan banyaknya pengaduan yang masuk terkait pembiayaan, BPSK Kota Pekanbaru membatasi untuk tidak menyelesaikan sengketa terkait pembiayaan dan menyerahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan. yang mana ketidak efektifan ini disebabkan oleh tidak harmonisasinya aturan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan, kedua Lembaga ini sama-sama berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait pembiayaan. Sehingga membuat salah satu Lembaga yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak efektif dalam menjalankan kewenangannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Terdapat beberapa hambatan bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam Menyelesaikan sengketa diantaranya: Terkait fasilitas dan infrastruktur yang belum memadai; Terkait proses pemanggilan pihak yang mana sering terjadi pada pelaku usaha yang tidak kooperatif pada saat pemanggilan; Terkait kurangnya SDM pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru; Terkait peraturan; dan Terkait Kelembagaan yang mana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru merupakan satu-satunya yang ada di Provinsi Riau.

#### B. Saran

1. Terkait peraturan hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen perlu adanya perubahan, sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait pembiayaan, agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menjalankan kewenangannya dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan baik sepenuhnya.
2. Masyarakat diharapkan untuk sadar dan taat hukum mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen, serta berhati-hati dalam menggunakan barang dan/atau jasa.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abu Samah, *Kajian-Kajian dan Praktek Dalam Penelitian Hukum*, Cahaya Firdaus, Pekanbaru, 2021.
- Adrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, Rajawali Pers, Depok, 2020.
- Garaika dan Darmanah, *Metodologi Penelitian*, CV. Hira Tech, Lampung Selatan, 2019.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Salemba Humanika, Jakarta, 2010.
- Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2020.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.
- Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2014.
- Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Visimedia, Jakarta, 2011.
- Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Prosedur dan Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga-Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2010.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Lexy Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosda Karya, Bandung, 2007.
- R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, Bumicipta, Bandung, 1977.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2018.
- Setiono, *Pemahaman terhadap Metode Penelitian Hukum*, Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana UNS, Surakarta, 2002.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta Bandung, Bandung, 2013.
- Sukris Sutiyatno, *Metodologi Penelitian*, K-Media, Yogyakarta, 2017.
- Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Kencana, Jakarta, 2017.
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2022.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2016.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, (Semarang: UNISSULA PRESS, 2019), h. 33.

#### B. Jurnal/Kamus

- Achmad Irwan Hamzani, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Tinjauan Hukum Islam*, Dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti, Tegal, Vol 7 Nomor 10, 2011.
- Denico Doly, *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baka*, Negara Hukum : Vol.3, No. 1, Juni 2012.
- Febry Chrisdanty, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(BPSK), Jurnal Magister Hukum Perspektif, Vol 11 Nomor 2 Tahun 2020.

NF Siregar, *Efektivitas Hukum*, Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan, Vol 18 Nomor 2, 2018.

Nurzamzam, *Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen*, Prosiding Seminar Nasional “Hukum dan Pembangunan Yang Berkelanjutan”, Vol 2 September 2021.

Zainul Akhyar, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Vol 5 Nomor 10, November 2015.

John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 1990.ss

### C. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### D. Website

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-Hak-Tanggung.html>

## LAMPIRAN

### Dokumentasi/ Foto Wawancara

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : MELIA TRIANA

NIM : 12020722742

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 13 Juni 2024

Waktu : 08:00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, Juni 2024**

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., S.H., M.H

Sekretaris

Irfan Ridha, S.H., M.H

Penguji 1

Syafrinaldi, S.H., M.A

Penguji 2

Dr. Febri Handayani, S.H.I., S.H., M.H

Mengetahui:

Wakil Dekan I

Fakultas Syariah dan Hukum

  
**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA**

NIP. 19711006 200212 1 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
**MATRIK PERBAIKAN UJIAN MUNAQSAH**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
**TAHUN 2024**

**NAMA** : MELIA TRIANA


**NIM** : 12020722742


**JUDUL SKRIPSI**


: EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN  
 SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU

**TANGGAL UJIAN**

: KAMIS, 13 JUNI 2024

No.	DOSEN PENGUJI	MATERI PERBAIKAN	KETERANGAN	PARAF
1.	Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., SH., MH	1. PERBAIKAN KATA PENGANTAR	HLM iii	
		2. PERBAIKAN LATAR BELAKANG	HLM 7 dan 8	
		3. PERBAIKAN LAINNYA	SUDAH DIPERBAIKI	

No.	DOSEN PENGUJI	MATERI PERBAIKAN	KETERANGAN	PARAF
2.	Irfan Ridha, SH., MH	1. PERBAIKAN KATA PENGANTAR	HLM ii, iii, dan iv	
		2. PERBAIKAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	HLM 56	
		3. PERBAIKAN LAINNYA	SUDAH DIPERBAIKI	

No.	DOSEN PENGUJI	MATERI PERBAIKAN	KETERANGAN	PARAF
3.	Syafrinaldi, SH., MA	1. PERBAIKAN LATAR BELAKANG	HLM 3 dan 4	
		2. PERBAIKAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	HLM 47	
		3. PERBAIKAN LAINNYA	SUDAH DIPERBAIKI	



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	DOSEN PENGUJI	MATERI PERBAIKAN	KETERANGAN	PARAF
4.	Dr. Febril Handayani, S.H.I., SH., MH	1. PERBAIKAN ABSTRAK 2. PERBAIKAN KATA PENGANTAR 3. PERBAIKAN METODE PENELITIAN 4. PERBAIKAN HASIL WAWANCARA 5. PERBAIKAN LAINNYA	HLM i HLM iii dan iv HLM 39 dan 40 HLM 65 SUDAH DIPERBAIKI	<i>[Signature]</i>

**PEMBIMBING I**

*[Signature]*  
 Lovelly Dwina Dahen, SH., MH

Pekanbaru, Juni 2024  
**PEMBIMBING II**

*[Signature]*  
 Basir, S.H.I., MH

- \*) CATATAN PERBAIKAN TELAH SESUAI DAN DILAKSANAKAN
- \*) DOKUMEN DIISI SESUAI MASUKAN DARI PENGUJI DAN NARASUMBER



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كآية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3587/2024  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 20 Maret 2024

Kepada Yth.  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
 Provinsi Riau

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Melia Triana  
 NIM : 12020722742  
 Jurusan : Ilmu Hukum S1  
 Semester : VIII (Delapan)  
 Lokasi : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Kota Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
 Kuasa Dekan



Dr. H. Mawardi S.Ag, M.Ag  
 NIP. 19710809 199903 1 004

Tembusan :  
 Rektor UIN Suska Riau

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



# PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU  
JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1069/2024



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
  5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang :
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/64165 tanggal 22 Maret 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Spkripsi.

### MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : MELIA TRIANA
2. NIM : 12020722742
3. Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU HUKUM
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. ARIFIN AHMAD KEL. MINAS JAYA KEC. MINAS-SIAK
7. Judul Penelitian : EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 25 Maret 2024

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU



**Drs. H. SYOFFAIZAL, M.Si**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19640529 198603 1 003

### Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
  2. Yang Bersangkutan.



**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**  
**KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**  
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 4  
Jl. Jend Sudirman No. 460 Telp. 085225504075  
**PEKANBARU**

**Kode Pos: 28126**

Pekanbaru, 28 Maret 2024

**NOMOR** : 10/BPSK-PKU/III/2024  
**LAMPIRAN** : 1 (Satu) Berkas  
**PERIHAL** : Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi

Kepada Yth.  
Melia Triana  
(Mahasiswa)  
di –  
Pekanbaru

Sehubungan dengan surat Rekomendasi dari DPMPTSP Provinsi Riau Nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/64165, Tanggal 22 Maret 2024, perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan ini menerangkan mahasiswa dibawah ini :

Nama : Melia Triana  
NIM/KTP : 12020722742  
Fakultas : Syariah dan Hukum  
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Judul Skripsi : Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Pekanbaru

Telah melakukan wawancara pada Tanggal 27 Maret 2024 dalam rangka kegiatan riset penelitian dan pengumpulan data penyusunan skripsi tugas akhir studi (terlampir).

Demikian disampaikan, diucapkan terima kasih.

**BPSK KOTA PEKANBARU**  
**KETUA BPSK**



**ARIE SUSMA INDAH, SH, MH.,**  
**NIP. 19800819 200212 2 003**