



**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA OLEH BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
JAKARTA MELALUI PROSES KONSILIASI**

**SKRIPSI**

**SHINTA DWI ENGRAINI**

**1810611062**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAKARTA**

**2021**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL :**

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA OLEH BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) JAKARTA  
MELALUI PROSES KONSILIASI**

**SHINTA DWI ENGRAINI**

**1810611062**

Skripsi ini telah kami setujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Jakarta, 21 Desember 2021

Kaprodi

( Taupiqqurahman, S.H.,M.KN. )

NIP.198701022019031006

Pembimbing

( Dr. Suherman, S.H.,LLM )

NIDN.0302067004

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

---

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

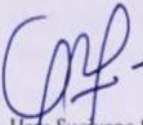
Nama : Shinta Dwi Enggraini

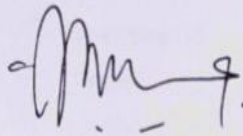
NPM : 1810611062

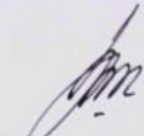
Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan  
Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui  
Proses Konsiliasi

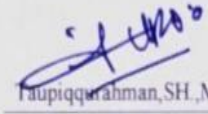
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian  
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi  
S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jakarta

  
Dr. Heru Sugiyono, SH, MH.  
Ketua

  
Dr. Atik Winanti, SH, MH  
Anggota I

  
Dr. S. Herman, SH, LLM  
Anggota II

  
Dr. Abdul Halim, M. Ag  
Dekan

  
Fauziqurrahman, SH, M. Kn.  
Kaprogdi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 07 Januari 2022

**BIODATA PENULIS**

Nama : Shinta Dwi Enggraini  
Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta, 20 Agustus 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Program Kekhususan : Bisnis  
Jumlah SKS Lulus : 135 sks  
Alamat : Jl. Moch Kahfi 2 RT 13/09 No. 9 Kec. Jagakarsa  
Kel. Srengseng Sawah Jakarta Selatan 12640  
No. Telpon : 085781915898  
Email : shintdw20@gmail.com  
Nama Orang Tua  
a. Ayah : Rohmat  
b. Ibu : Rina Widjayanti

**PENDIDIKAN FORMAL**

1. SD : SDN Cipedak 03 Pagi (2012)  
2. SMP : SMPN 131 Jakarta (2015)  
3. SMA : SMAS Suluh Jakarta (2018)

**PENGALAMAN ORGANISASI**

1. Panitia Suluh Cup (2017)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarisme dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Shinta Dwi Enggraini

Nim : 1810611062

Tanggal : 21 Desember 2021

Tanda Tangan :





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : fh.upnvj.ac.id, e-mail: fh@upnvj.ac.id

BERITA UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR/DISEMINASI  
SEMESTER GANJIL TA. 2021 / 2022

Pada hari ini, Jumat Tanggal 7 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi Mahasiswa:

Nama : Shinta Dwi Enggraini  
NIM : 1810611062  
Program : Program Sarjana

Dengan Judul skripsi sebagai berikut:

Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)  
Jakarta Melalui Proses Konsiliasi

Yang Bersangkutan di Nyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ \*)

Penguji

NO	DOSEN PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Dr. Heru Sugiyono, SH, MH	KETUA	
2	<del>Sulwani M. DILLSHAMU</del> Dr. Atik Ulinah, SH, MH	ANGGOTA I	
3	Dr. Suherman, SH, LLM	ANGGOTA II	

Keterangan;

\*) coret yang tidak perlu  
\*\*) pembimbing

Jakarta, Januari 2022

Mengesahkan  
A.n DEKAN  
Kaprod SI Hukum

(Taufiqurrahman, SH, M.Kn)

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Untuk Kepentingan Akademik Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Shinta Dwi Enggraini  
NIM/NPM : 1810611062  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Hukum  
Jenis Karya : Skripsi  
Judul : Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi/memorandum hukum\*) dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Rights).
2. Menyatakan ~~SETUJU/TIDAK-SETUJU\*~~ untuk melanjutkan pengolahan data skripsi/memorandum hukum\*) menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan ~~BERSEDIA/TIDAK-BERSEDIA\*~~ mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi/memorandum hukum\*) untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 21 Desember 2021



Shinta Dwi Enggraini

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) JAKARTA MELALUI PROSES KONSILIASI” Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat bagi penulis untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulisan skripsi ini sulit terwujud tanpa bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. Abdul Halim, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, S.H.,M.H, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H.,M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Bapak H. Heru Suyanto,S.H.,M.H.,C.L.A, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
6. Ibu Sulastri, S.H.,M.H, selaku Pembimbing Akademik (PA) penulis.
7. Bapak Suherman, S.H.,LLM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas segala bimbingan, arahan, masukan, menyediakan waktu dan kebaikan selama penulisan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, yang telah memberikan ilmu kepada penulis.



9. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta yang telah memfasilitasi penulis mengenai data dan informasi.
10. Orang tua serta kakak-kakak tercinta, terimakasih untuk setiap doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dan menciptakan suasana yang menyenangkan selama penulis menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman Angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas “Veteran” Jakarta, terimakasih untuk dukungan dan berbagi informasi selama penulisan skripsi.
12. Sahabat dan teman-teman penulis terutama Zahrah, Aimee, Sherly dan Jasmin yang selalu menyemangati serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari di dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi sivitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Jakarta, 21 Desember 2021



Shinta Dwi Enggraini

## Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi

Oleh

Shinta Dwi Enggraini

### Abstrak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan Lembaga yang ada di daerah tingkat II dan bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Di Jakarta sudah dibentuk BPSK yang berada di Jakarta Utara. Proses penyelesaian sengketa konsumen yang ada di BPSK Jakarta memiliki 3 proses penyelesaian yaitu arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Namun, dari ketiga penyelesaian tersebut, konsiliasi memiliki jumlah paling sedikit yang dipilih konsumen untuk menyelesaikan sengketa. Tulisan ini membahas mengenai bagaimana proses penyelesaian sengketa melalui proses konsiliasi serta efektivitas proses konsiliasi untuk penyelesaian sengketa konsumen. Pokok permasalahan tersebut dijawab dengan metode penelitian hukum empiris yang meliputi observasi langsung ke BPSK Jakarta dan juga wawancara. Kemudian menghasilkan kesimpulan bahwa proses konsiliasi dimulai dengan pengaduan, dilakukan prasidang dan baru lah dilaksanakan sidang untuk membacakan putusan. Konsiliasi dinilai kurang efektif untuk penyelesaian sengketa konsumen dikarenakan peran konsiliator yang bersifat pasif sehingga tidak diperkenankan untuk memberikan saran, arahan serta petunjuk yang mengakibatkan masih sulitnya diperoleh keputusan.

Kata Kunci : BPSK, Konsiliasi, Efektivitas.

*The Effectiveness Of Dispute Settlement By The Jakarta Consumer Dispute  
Settlement Agency (BPSK) Through The Conciliation Process*

*By*

*Shinta Dwi Enggraini*

*Abstract*

*The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is an institution at level II regions and is tasked with resolving consumer disputes out of court. In Jakarta, BPSK has been established in North Jakarta. The consumer dispute resolution process at BPSK Jakarta has 3 settlement processes, namely arbitration, mediation and conciliation. However, of the three settlements, conciliation has the least number of choices that consumers choose to resolve their disputes. This paper discusses how the dispute resolution process through the conciliation process and the effectiveness of the conciliation process for consumer dispute resolution. The main problem is answered by empirical legal research methods which include direct observation to BPSK Jakarta and also interviews. Then it resulted in the conclusion that the conciliation process began with a complaint, a pretrial was held and only then was a trial carried out to read out the decision. Conciliation is considered less effective for consumer dispute resolution because the role of the conciliator is passive so it is not allowed to provide advice, direction and instructions which makes it difficult to obtain a decision.*

*Keywords: BPSK, Conciliation, Effectiveness.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
BIODATA PENULIS .....	iii
PERNYATAN ORISINALITAS .....	iv
BERITA UJIAN SIDANG SKRIPSI.....	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Metode Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (Literature Review) .....	15
B. Tinjauan Teori.....	19
C. Tinjauan Umum .....	23
 BAB III PRAKTEK BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	
A. Praktek Pengadilan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	35

B. Praktek BPSK Jakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	38
C. Hambatan BPSK Jakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	46
<b>BAB IV ANALISIS MENGENAI EFEKTIVITAS KONSILIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK JAKARTA</b>	
A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsiliasi di BPSK Jakarta .....	49
B. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Konsiliasi di BPSK Jakarta .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	40
Tabel 2.....	45
Tabel 3.....	55