



**UPAYA HUKUM KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI PENGADILAN
NEGERI JAKARTA UTARA**

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh :

FEBIANTI AYU MAHARANI

NIM 11000120140370

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**UPAYA HUKUM KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI PENGADILAN
NEGERI JAKARTA UTARA**

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna
menyelesaikan Program Studi Sarjana Hukum

Disusun oleh:

FEBIANTI AYU MAHARANI

NIM 11000120140370

Skripsi dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

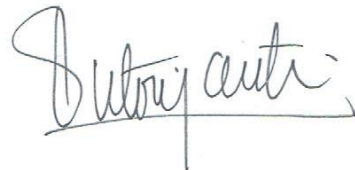
Pembimbing I



Marjo, S.H., M.Hum

NIP. 196503181990031001

Pembimbing II



Dr. Aju Putrijanti, S.H., M.Hum.

NIP. 196903151999032001

HALAMAN PENGUJIAN

**UPAYA HUKUM KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI PENGADILAN
NEGERI JAKARTA UTARA**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

FEBIANTI AYU MAHARANI

NIM 11000120140370

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Mei 2024

Dewan Penguji
Ketua



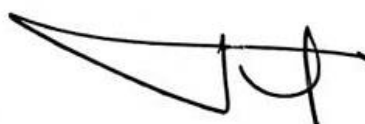
Mario, S.H., M.Hum.
NIP. 196503181990031001

Anggota Penguji I



Dr. Aju Putrijanti, S.H., M.Hum.
NIP. 196903151999032001

Anggota Penguji II



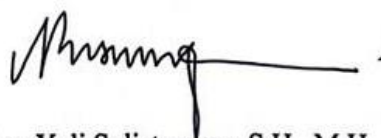
Sukinta, S.H., M.Hum.
NIP.196005281988031001

Mengesahkan:
Dekan Fakultas Hukum Universitas
Diponegoro



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.
NIP. 196711191993032002

Mengetahui:
Dekan Fakultas Hukum Universitas
Diponegoro



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H.
NIP. 198407092008121001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 4 April 2024



Febianti Ayu Maharani
NIM 11000120140370

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Al – Insyirah : 6-8)

“No one will ever fully be able to understand the internal battles you had to endure just to heal, just to grow, just to make it here today. Be proud of the way you fought to save yourself. Be proud of the way you survived.”

(A Gentle Reminder by Bianca Sparacino)

“You can do hard things. You are strong enough to become the person you have always wanted to be. You are strong enough to let go, to walk away, to ask for what you need, to stand up for yourself and your heart and the life you truly want to live. You can do hard things no matter how difficult they are. Nothing has the capacity to destroy you, unless you give it permission to. So keep going.”

(A Gentle Reminder by Bianca Sparacino)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Almamater tercinta, Universitas Diponegoro;
2. Papah, Mama, serta Keluarga Besar penulis yang selalu memberikan dukungan, bantuan, doa, dan juga motivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini;
3. Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk selalu membantu dalam membimbing penulis dari awal penulisan sampai dengan penulisan hukum ini selesai;
4. Sahabat-sahabat seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis;
5. Semua pihak yang membaca dan mendapatkan ilmu dari penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat, rahmat, petunjuk, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Pengadilan Negeri Jakarta Utara”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan hingga akhir tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Didasari kasih dan rasa hormat, Penulis ingin menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada semua pihak yang telah berjasa dan membantu Penulis dalam penyusunan penulisan hukum ini, antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Suharmono, S.E., M.Si. selaku Rektor almamater tercinta, Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
3. Dr. Tri Laksmi Indreswari, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
4. Solechan, S.H, M.H. selaku Wakil Dekan II Bidang Sumberdaya Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;

5. Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
6. Dr. Irma Cahyaningtyas, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Diponegoro:
7. Marjo, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan ilmu, nasehat, serta arahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini;
8. Dr. Aju Putrijanti, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan ilmu, nasehat, serta arahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini;
9. Sukinta, S.H., M.Hum selaku Dosen Penguji yang telah menguji sekaligus memberikan arahan kepada penulis terhadap penulisan skripsi ini;
10. Prof. Dr. Ani Purwanti, S.H., M.Hum. selaku Dosen Wali penulis yang telah mengarahkan, memberi motivasi, serta membantu kegiatan perkuliahan dari awal hingga menjelang akhir masa studi;
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Slamet Nurtjahjo (Alm) dan Ibu Eka Pratiwi yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
12. Indra Prianto dan Fitriyani Lestari selaku Paman dan Bibi, beserta adik sepupu tersayang Akhtarzio dan Syafiqal yang selalu menghibur, memberikan doa, dan dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;

13. Maryono, S.H., M.Hum. selaku Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Utara yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara;
14. Eka Erfianty Putri, S.H., CPM., CPArb., CPCLE. selaku Anggota BPSK Provinsi DKI Jakarta dari unsur konsumen yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara;
15. Dr. Agus Nurudin, S.H., C.N., M.H. selaku Advokat pada Kantor Hukum dan Konsultan Hukum Agus Nurudin & Associate Semarang yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara;
16. Renaldo, S.H. selaku Advokat pada Kantor Hukum Law and Justice Semarang yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara;
17. Sahabat-sahabat baik penulis Vionidya Fitria, Asri Alayya, Nadya Safa, dan Pintaria yang bersedia menerima keluhan, selalu memberikan arahan, dukungan, dan motivasi, serta membersamai penulis untuk selalu berjuang bersama dan membantu dalam pengerjaan skripsi ini;
18. Seluruh jajaran Badan Pengurus Harian NMCC Piala Prof. Soedarto IX, yakni Nazili, Jose, Putri, Moza, Sani, Rachel, Rahesa, Aiman, Anisa, Dionisa, Indri, Lintang, Evelyn, Palallo, Gatot, Naja, Risa, Yanuar, dan Huda yang telah memberikan motivasi, saling bertukar pikiran, dan memberikan semangat kepada Penulis;
19. Sahabat Penulis sejak sekolah menengah pertama, Nadira Putri dan Adinda Laqiya yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada Penulis untuk menyelesaikan skripsi walaupun dari jarak jauh;

20. Sahabat-sahabat baik penulis selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yaitu Christa Bella, Dinda Diannisa, Putri Damayanti, Elisha Martha, Jiddan, Chaterine, Daffa F. serta rekan-rekan lain yang pernah menjadi bagian dari perjalanan kehidupan selama berkuliah, senang dapat menjadi bagian dari perjalanan hidup bersama, semoga sukses untuk segalanya.

21. Seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan doa, dukungan, dan bantuannya yang menjadi kekuatan bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini;

Kiranya Allah SWT dapat membalas setiap kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis kiranya penelitian ini dapat mencapai tujuan dan bermanfaat bagi para pembaca serta dapat berguna bagi kemajuan dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan, terkhusus ilmu dan pendidikan hukum di Indonesia.

Semarang, 4 April 2024

Febianti Ayu Maharani
NIM 11000120140370

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga non-litigasi diharapkan menjadi solusi penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, mudah, dan murah. Putusan BPSK yang diterima oleh kedua belah pihak merupakan putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Pihak-pihak yang tidak puas terhadap putusan BPSK sesuai dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri tempat konsumen berdomisili dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak putusan BPSK tersebut diterima.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pengajuan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK, mengetahui pemeriksaan perkara terhadap upaya hukum keberatan putusan BPSK di Pengadilan Negeri Jakarta Utara, mengetahui hambatan yang timbul dalam pengajuan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri Jakarta Utara dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan metode pengumpulan data dengan studi kepustakaan dan penelitian lapangan melalui wawancara kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian ini akan mengetahui prosedur pengajuan permohonan keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri sesuai dengan persyaratan pengajuan dalam Perma No. 1 Tahun 2006 dan pendaftaran perkara keberatan terhadap putusan BPSK dapat dilakukan melalui aplikasi *e-Court* dari Mahkamah Agung. Proses pemeriksaan keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri yang prosedurnya dibatasi dengan waktu yaitu 21 (dua puluh satu) hari sudah harus diputus oleh majelis hakim, agenda persidangannya tidak serumit sidang perkara perdata karena pemeriksaan permohonan keberatan terhadap putusan BPSK sangat sederhana hanya berdasar pada putusan BPSK dan berkas perkara. Terakhir analisa mengenai hambatan terhadap keberatan terhadap putusan BPSK hambatan-hambatan yang muncul berasal dari 2 (dua) faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Hambatan yang berasal dari faktor internal merupakan hambatan yang berasal dari ketentuan Perma No. 1 Tahun 2006 dan berasal dari dalam pengadilan itu sendiri. Adapun hambatan dari faktor eksternal yang berasal dari luar pengadilan dan biasanya bersumber dari para pihak yang berperkara.

Kata Kunci: *Upaya Hukum, Keberatan, Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengadilan Negeri.*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PENGUJIAN	ii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Pendekatan penelitian	9
2. Spesifikasi penelitian.....	10
3. Jenis data	11
4. Metode pengumpulan data	15

5. Lokasi penelitian	16
6. Metode analisis data	16
F. Sistematika Penulisan	17
G. Orisinalitas Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Tentang Sengketa Konsumen	21
1. Pengertian Sengketa Konsumen	21
2. Pihak-pihak dalam Sengketa Konsumen	23
3. Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK	27
4. Penyelesaian Sengketa Konsumen	29
B. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ...	35
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	35
2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	37
3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	39
4. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ..	47
5. Perlawanan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	49
C. Tinjauan Umum Upaya Hukum Keberatan	51

1. Pengertian Upaya Hukum Keberatan	51
2. Prosedur Pengajuan Upaya Hukum Keberatan	54
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Prosedur Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pengadilan Negeri Jakarta Utara	57
B. Pemeriksaan Perkara Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pengadilan Negeri Jakarta Utara	84
C. Hambatan dalam Upaya Hukum Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pengadilan Negeri Jakarta Utara dan Upaya Mengatasinya .	111
BAB IV PENUTUP	126
A. Simpulan	126
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	142

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1	
Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK hingga Pengajuan Kasasi ke Mahkamah Agung	65