

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DALAM MENANGANI SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA
KEUANGAN**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Hukum di
Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara



Oleh:

Nama : Samuel

NIM : 207201002

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA,
2022**

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DALAM MENANGANI SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA
KEUANGAN**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Hukum di
Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Oleh:

Nama : Samuel

NIM : 207201002

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA, 2021**

PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN TESIS SIAP DIUJI

Nama : Samuel
N.I.M : 207201002
Program Studi : Magister Hukum

Judul Tesis

EFEKTIVITAS BADAN PENYELSAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM
MENANGANI SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Secara Subtansi telah dinyatakan siap untuk diujikan,

Jakarta, 27 Desember 2021

Pembimbing



Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn.

**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

TANDA PENGESAHAN TESIS

Nama : Samuel
NIM : 207201002

JUDUL TESIS:

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELSAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM
MENANGANI SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN**

Telah dipertahankan di hadapan Majelis Penguji yang
Dibentuk oleh Program Studi Magister Hukum Fakultas
Hukum Universitas Tarumanagara dan dinyatakan LULUS

Dalam sidang ujian tanggal 21 Januari 2022,

Dengan Majelis Penguji terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Gunawan Djajaputra, S.H., S.S., M.H
2. Anggota Penguji : Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn.
Dr. Firman Wijaya, S.H., M.H.

Jakarta, 24 Januari 2022

Pembimbing,



Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H, M.M., M.Kn.

Formatted: Centered

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang diberikan sehingga penyusunan tesis dengan judul “**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM MENANGANI SENGKETA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN**” dapat diselesaikan.

Hasil penulisan tesis yang telah dibuat sebaik mungkin ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga segala bantuan berupa saran maupun kritik yang bersifat membangun demi menyempurnakan tesis ini akan sangat diharapkan dan diterima dengan suka hati.

Dalam kesempatan kali ini, penulis hendak menghanturkan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmah Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara dan selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan menyempatkan waktunya untuk membimbing penulis, serta memberikan berbagai pengetahuan yang membantu penulis untuk menyelesaikan penyusunan tesis;
2. Ibu Mia Hadiati, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
3. Bapak Prof. Dr. H.K. Martono, S.H., LL.M. selaku Ketua Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;

4. Ibu Christine S.T. Kansil, S.H., M.H. selaku Ketua Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
5. Kepada Sunadi dan Erriana selaku orang tua penulis, serta ester selaku adik penulis yang memberikan dukungan materil maupun moril dan selalu memberikan semangat dan bantuan apapun selama penulis menempuh pendidikan;
6. Kepada Sunajah selaku paman penulis yang memberikan dukungan materil selama penulis menempuh pendidikan;
7. drh. Jessica Francis Gunawan, S.H., M.H., M.Kn selaku teman seperjuangan penulis yang sama-sama menghadapi suka dan duka dalam menyelesaikan tesis;
8. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas segala ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalankan studi di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah memberikan dukungan kepada penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Tiada kata lebih indah dan bermakna selain ucapan terimakasih yang tulus.

Jakarta, 27 Desember 2021

Samuel

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan	13
D. Kerangka Teoritik	13
E. Metode Penelitian	21
F. Sistematika Penulisan	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
A. Pelaku Usaha	26
B. Konsumen	29
C. Sengketa Konsumen	36
D. Teori Penyelesaian Sengketa	38
E. Alternatif Dispute Resolution	40
F. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	47
G. Teori Kewenangan	59
H. Teori Efektivitas.....	60

I. Teori Kepastian Hukum	67
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	70
A. Putusan Nomor 50/Pdt.Sus/2016/PN.Psp sengketa antara Yun Fahmi Nasution dengan PT. Bank Syariah Mandiri	70
B. Putusan Nomor 31/Pdt.G-Sus/2016/PN Sim sengketa antara Sumarni dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk	84
C. Putusan Nomor 15/ Pdt.Sus-BPSK/2019/ PN. Tsm sengketa antara Eli Herliani dengan PT. Bank Pan Indonesia Tbk	92
D. Putusan Nomor 449/ Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Mdn sengketa antara M. Syafari Iskandar dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk	100
E. Putusan Nomor 8/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN. Lht Ari Wijaya dengan PT. Lahat Maju Jaya	119
F. Putusan Nomor 579/Pdt.Sus-BPSK/2018/PN. Mdn sengketa antara Sari Alamsyah dengan PT. Sinar Menara Deli	135
BAB IV ANALISIS	151
BAB V PENUTUP	171
A. Kesimpulan	171
B. Saran	174
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

ABSTRACT

- (A) Name : Samuel
- (B) Thesis Title : Effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Body
in dealing with consumer disputes in the financial services
sector
- (C) Page : vii, 175 + 45 + 2021.
- (D) Keywords : Consumer, Consumer Dispute Settlement Body,
Effectiveness

(E) Abstract Content :

In daily life, every individual cant escape from the word consumers, because in their activities every human being always uses goods/services provided by business actors. What will be examined is how the authority of the Consumer Dispute Settlement Agency in handling consumer disputes in the financial services sector is, how is the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Agency in handling disputes in the financial services sector, what are the obstacles experienced by the Consumer Dispute Settlement Agency. The method used in this research is empirical legal research. In terms of consumer protection regulations, it has been effective, but the BPSK has not been effective in resolving consumer disputes in the financial services sector. Some of the obstacles faced by the BPSK, among others, the government's commitment to budgeting operational costs from APBD funds is still low, the knowledge of BPSK members about consumer protection still does not meet the requirements, facilities and infrastructure for BPSK are still very dependent on the ability of the district/city government. , the honorarium for BPSK members is still below the minimum wage standard, the recruitment of candidates for BPSK members is not adequate, the BPSK arbitration decision, although final and binding, can still be appealed to the District Court. the authority of the BPSK is more clarified, the effectiveness of the BPSK, BPSK members must be improved to be more consistent and understand the existing rules, the constraints faced by the BPSK should be of special concern to the government

- (F) Reference List : 62 (1984-2021)
- (G) Advisor : Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn
- (H) Author : Samuel

ABSTRAK

- (A) Nama : Samuel
- (B) Judul Tesis : Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
dalam menangani sengketa konsumen sector jasa keuangan
- (C) Halaman : vii, 175 + 45 + 2021.
- (D) Kata Kunci : Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,
Efektivitas
- (E) Isi Abstrak :

Dalam kehidupan sehari-hari setiap individu tidak dapat lepas dari kata konsumen, karena dalam aktivitasnya setiap manusia selalu menggunakan barang/jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Yang akan ditelaah adalah bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penanganan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani sengketa di sektor jasa keuangan, apa kendala yang dialami oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Dari sisi regulasi perlindungan konsumen sudah efektif, namun BPSK belum efektif menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Beberapa kendala yang dihadapi BPSK antara lain komitmen pemerintah untuk menganggarkan biaya operasional dari dana APBD masih rendah, pengetahuan anggota BPSK tentang perlindungan konsumen masih belum memenuhi persyaratan, sarana dan prasarana BPSK masih sangat tergantung. pada kemampuan pemerintah kabupaten/kota, honorarium anggota BPSK masih di bawah standar upah minimum, rekrutmen calon anggota BPSK tidak memadai, putusan arbitrase BPSK meskipun final dan mengikat, masih dapat diajukan banding ke Pengadilan Negeri. kewenangan BPSK lebih diperjelas, efektivitas BPSK, anggota BPSK harus ditingkatkan agar lebih konsisten dan memahami aturan yang ada, kendala yang dihadapi BPSK harus menjadi perhatian khusus pemerintah

- (F) Daftar Acuan : 62 (1984-2021)
- (G) Pembimbing : Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn
- (H) Penulis : Samuel