

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI KONSILIASI  
PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



**OLEH**

**SUSANTI DELIMA PUTRI  
1810012111104**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNGHATTA  
PADANG  
2022**

**No.Reg: 458/Pdt/02/II-2022**

**UNIVERSITAS BUNGHATTA**

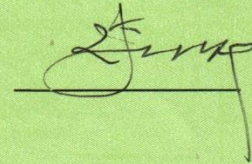
**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**No. Reg : 458/Pdt/02/II-2022**

Nama : **Susanti Delima Putri**  
Nomor : **1810012111104**  
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**  
Judul Skripsi : **Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi  
Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di  
Kota Padang**

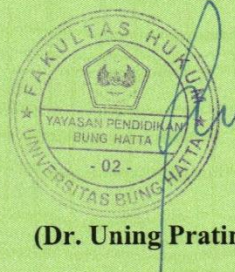
Telah disetujui pada Hari **Selasa** Tanggal **Dua Puluh Dua** Bulan **Februari** Tahun  
**Dua Ribu Dua Puluh Dua** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

**Dr. Zarfinal, S.H., M.H.** (Pembimbing)



Mengetahui:

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta**



**(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)**

**Ketua Bagian  
Hukum Perdata**



**(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

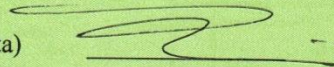
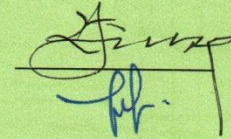
**No. Reg : 458/Pdt/02/II-2022**

Nama : **Susanti Delima Putri**  
Nomor : **1810012111104**  
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**  
Judul Skripsi : **Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Padang**

Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Perdata** pada Hari **Kamis** Tanggal **Dua Puluh Empat** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** dan dinyatakan **LULUS**.

**SUSUNAN TIM PENGUJI :**

1. **Dr. Zarfinal, S.H., M.H.** (Ketua)
2. **Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.** (Anggota)
3. **Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H.** (Anggota)



**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Bung Hatta**



**(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)**

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan rasa syukur penulis hantarkan kepada Allah SWT karena nikmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang”**. Dengan ini semoga karya ilmiah ini senantiasa diridhoi Allah SWT dan memberikan manfaat. Tak lupa juga rahma beserta salam yang sebesar-besarnya kita panjatkan kepada contoh teladan dan penyempurna akhlak manusia yaitu Rasulullah Muhammad SAW, Allahumma Shalli ala Muhammad wa'ala ali Muhammad.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir prasyarat demi memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Universitas Bung Hatta. Penelitian ini banyak mendapatkan bantuan dari Bapak Dr. Zafrinal, S.H. M.H, selaku pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan dalam penulisan Skripsi, sehingga Skripsi ini dapat dilelesaikan. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pengerjaan Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Deaf Wahyuni Ramadhani, S.H, M.H selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media, SH. M.H, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

4. Bapak Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang berguna bagi penulis.
5. Staf Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi penulis dalam menjalankan aktivitas perkuliahan.
6. Kepada Orang tua yaitu Bapak Syaparudin yang telah membesarkan penulis dengan segenap hati, yang telah memberikan *support* moral, mental serta material kepada penulis dan sebagai salah satu *support* system penulis dalam menjalankan kehidupan serta untuk menyelesaikan Pendidikan ini supaya penulis dapat dengan segera menyelesaikan perkuliahan ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis sendiri. Mohon kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan tulisan ini berikutnya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik bagi semua pihak yang membantu selesainya penulisan skripsi ini.

Padang, Februari 2022  
Penulis,

Susanti Delima Putri  
NPM. 1810012111104

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Metode Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen.....	12
1. Pengertian Sengketa Konsumen .....	12
2. Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	14
3. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	15
B. Tinjauan Perlindungan Konsumen .....	18
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	18
2. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	21
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	23
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	25
C. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	28
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	28
2. Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	29
3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	30

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021 .....	33
B. Upaya Konsumen Dalam Mempertahankan Haknya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021 .....	40
C. Pelaksanaan Putusan Konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021 .....	47

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan.....	50
B. Saran .....	52

### **DAFTAR PUSTAKA**