

TUGAS AKHIR

**PENYELESAIAN SENGKETA LEMBAGA PEMBIAYAAN YANG DI TANGANI
BPSK KOTA SURABAYA**

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar kesarjanaan
dalam bidang Ilmu Hukum*

Oleh :

Mochammad Kemal Ihza Fachreza

201810110311426



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS HUKUM

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENYELESAIAN SENGKETA LEMBAGA PEMBIAYAAN YANG
DITANGANI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA
SURABAYA**

Diajukan Oleh:

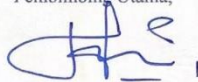
MOCHAMMAD KEMAL IHZA FACHREZA

201810110311426

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Selasa 14 Januari 2025

Pembimbing Utama,



Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Pembimbing Pendamping,



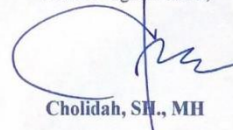
Mohammad Isrok, SH., CN., MH

Dekan,



Dekan, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,



Cholidah, SH., MH

SKRIPSI

Disusun oleh:

MOCHAMMAD KEMAL IHZA FACHREZA

201810110311426

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada, Selasa 14 Januari 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjana Hukum
di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Sekretaris : Mohammad Isrok, SH., CN., MH

Penguji I : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH

Penguji II : Isdian Anggraeny, SH., MKn



SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MOCHAMMAD KEMAL IHZA FACHREZA

NIM : 201810110311426

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :


PENYELESAIAN SENGKETA LEMBAGA PEMBIAYAAN YANG
DITANGANI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA
SURABAYA

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Melang, 20 Januari 2025



Mochammad Kemal Ihza Fachreza

ABSRAKSI

Nama : Mochammad Kemal Ihza Fachreza
NIM : 201810110311426
Judul : Penyelesaian Sengketa Lembaga Pembiayaan Yang Di Tangani BPSK Kota Surabaya
Pembimbing : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si
Mohammad Isrok, SH., CN., M.H

Tingginya masalah sengketa dalam lembaga keuangan khususnya dibidang leasing di kota Surabaya membuat konsumen memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan *Non litigasi* karena dianggap lebih sederhana. Salah satu lembaga pemerintah yang menangani sengketa seperti ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian ini bertujuan untuk mencari tau bagaimana peranan dan kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surabaya dalam menangani sengketa lembaga keuangan khususnya dibidang Leasing. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum Empiris yang pada umumnya disebut penelitian terjun lapang dimana peneliti melakukan observasi dan wawancara di objek lokasi penelitian. Dari asil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa BPSK Kota Surabaya menangani sengketa leasing paling tinggi dibandingkan sengketa kosumen lainnya. Dari banyak nya sengketa leasing para pihak yang bersekgeta memilih penyelesaian dengan cara Arbitrase dan Mediasi data ini didapatkan dari BPSK dalam kurun waktu 2020-2021. Adapun dua contoh kasus yang di tangani oleh BPSK baik yang berhasil maupun tidak yaitu segketa kosumen leasing PT. Oto Finance dengan Sdri. Sugianti. Yang dimana dalam sengketa ini BPSK berhasil menanganinya. Sedangkan dalam Sengketa antara PT. Astra Sedaya Finance (ACC) & Sdr. Ferry Sayogyo BPSK tidak berhasil dalam menanganinya. Bahwa BPSK Kota Surabaya ikut andil dalam menagani sengketa konsumen dengan instrumen Undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di kota Surabaya.

Kata Kunci : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Leasing, Sengketa Konsumen

ABSTRACT

Name : Mochammad Kemal Ihza Fachreza
NIM : 201810110311426
Title : *Settlement of Financing Institution Disputes Handled by BPSK Surabaya City*
Adviser : *Dr. Herwastoeti, SH., M.Si*
Mohammad Isrok, SH., CN., M.H

The high number of disputes in financial institutions, especially in the leasing sector in the city of Surabaya, makes consumers choose non-litigation dispute resolution outside of court because it is considered simpler. One of the government institutions that handles disputes like this is the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). This research aims to find out the role and obstacles of the Surabaya City Consumer Dispute Resolution Agency in handling financial institution disputes, especially in the field of leasing. The method used in this research is empirical legal research which is generally called field research where researchers carry out observations and interviews at the research location. From the results of this research, it can be concluded that BPSK Surabaya City handles leasing disputes at the highest rate compared to other consumer disputes. Of the many leasing disputes, the disputing parties chose to settle by arbitration and mediation. This data was obtained from BPSK in the 2020-2021 period. There are two examples of cases handled by BPSK, both successful and unsuccessful, namely the customer leasing dispute of PT. Oto Finance with Ms. Sugianti. In this dispute BPSK was successful in handling it. Meanwhile, in the dispute between PT. Astra Sedaya Finance (ACC) & Mr. Ferry Sayogyo BPSK was unsuccessful in handling it. That BPSK Surabaya City takes part in handling consumer disputes with the instrument of Law number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in the city of Surabaya.

Keywords: Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Leasing, Consumer Disputes

KATA PENGANTAR

Besar syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Karena karunianya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir untuk memenuhi syarat kelulusan S1 dengan judul skripsi “PENYELESAIAN SENGKETA LEMBAGA PEMBIAYAAN YANG DI TANGANI BPSK KOTA SURABAYA” penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan atas bantuan, dorongan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis Bapak Zainudin S.E. dan Ibu Dyah Kusumawati. yang selalu mendoakan yang terbaik, membiayai pendidikan, dan dorongan hingga sampai titik ini.
2. Kepada teman – teman penulis yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan dorongan agar selalu menutaskan jenjang pendidikan.
3. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan kepenulisan ini.

Semoga kedepanya tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu baik itu dari segi akademik maupun aspek lainnya di masyarakat.

Malang, 1 Juli 2024

Mochammad Kemal Ihza Fachreza

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kegunaan Penelitian	5
F. Metode Penelitian	5
G. Sistematika Kepenulisan	9
Bab II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Pembiayaan.....	11
1. Pengertian Lembaga Keuangan.....	11
2. Jenis Pembiayaan dalam Perusahaan Pembiayaan.....	16
3. Bidang Usaha Lembaga Pembiayaan	19
B. Tinjauan Umum tentang Konsumen	20
1. Pengertian Konsumen	20
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	21
3. Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen	24
4. Tinjauan Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	25
C. Tinjauan Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan.....	30
D. Tinjauan Umum tentang Wanprestasi.....	33
BAB III.....	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum BPSK Kota Surabaya	35
1. Tugas dan Wewenang BPSK	37

2. Struktur Organisasi Kepengurusan Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pengawasan Barang Beredar, Jasa dan Tertib Niaga, dan Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha BPSK Kota Surabaya.....	39
B. Peranan BPSK Kota Surabaya dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen khususnya di Bidang Leasing.....	42
C. Kendala Penyelesaian Sengketa Leasing yang di tangani BPSK Kota Surabaya.....	51
BAB IV	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	xii



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Sunaryo, 2009. *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta. Sinar Grafika.
- Ade Arthesa dan Edia Handiman, 2006. *Bank & Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Jakarta. PT. Indeks.
- Salim HS, 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUHPerdara*, Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Rahayu. 2019. *Hukum Komersial*, umm pres, malang.
- Jimmy, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Prenada.

Jural

- Sularsi, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen" dalam lika liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001, hlm. 86-87.
- Menurut Leo dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, (Jakarta:2011) hlm. 99
- Supriyanto dan Triwanto, 2014. **MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN LEASING KENDARAAN BERMOTOR MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**
- Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000, Hal. 43
- Esrahethi S. 2015. *Tinjauan Yuridis Wanprestasi Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Mobil Toyota Pada PT Oto Multiartha Finance Pekanbaru*. JOM Fakultas Hukum Volume II Nomor II

Perundang - undangan

Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

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

Peraturan Gubernur Jatim Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/POJK.05/2014 tentang Perusahaan Pembiayaan



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Sunaryo, 2009. *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta. Sinar Grafika.
- Ade Arthesa dan Edia Handiman, 2006. *Bank & Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Jakarta. PT. Indeks.
- Salim HS, 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUHPerdara*, Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Rahayu. 2019. *Hukum Komersial*, umm pres, malang.
- Jimmy, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Prenada.

Jural

- Sularsi, “Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen” dalam lika liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001, hlm. 86-87.
- Menurut Leo dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, (Jakarta:2011) hlm. 99
- Supriyanto dan Triwanto, 2014. **MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN LEASING KENDARAAN BERMOTOR MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**
- Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000, Hal. 43
- Esrahethi S. 2015. *Tinjauan Yuridis Wanprestasi Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Mobil Toyota Pada PT Oto Multiartha Finance Pekanbaru*. JOM Fakultas Hukum Volume II Nomor II

Perundang - undangan

Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

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

Peraturan Gubernur Jatim Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/POJK.05/2014 tentang Perusahaan Pembiayaan



SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Hukum- Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Mochammad Kemal Ihza Fachreza

Nim : 201810110311426

Dengan Judul Skripsi :

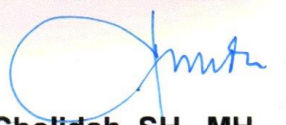
“ PENYELESAIAN SENGKETA LEMBAGA PEMBIAYAAN YANG DI
TANGANI BPSK KOTA SURABAYA”

Sudah melakukan cek plagiasi dan dinyatakan telah **BEBAS
PLAGIASI.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Malang, 28 Desember 2024




Cholidah, SH., MH
Ka. Prodi Hukum