

**PERAN BPSK DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN KONSUMEN DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

NOOR RUSITA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/1445 H

PERAN BPSK DALAM MENINGKATKAN KESADARAN KONSUMEN DI KOTA BANJARMASIN

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Syariah
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

Oleh

Noor Rusita

190102040347



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noor Rusita
NIM : 190102040347
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/04 Juli 2001
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (*Muamalah*)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Banjarmasin, 14 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan,

Tanda tangan



Noor Rusita

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI



Nomor: B- 2229/Un. 14/III.2/PP.00.9/6/2024

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/> , dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Noor Rusita
NIM : 190102040347
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : Peran BPKS dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen di Kota Banjarmasin

memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.

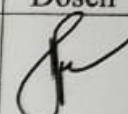
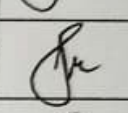

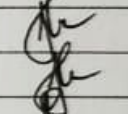
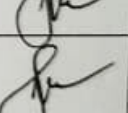
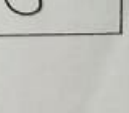
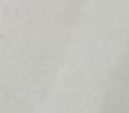
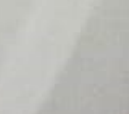

Mengetahui,
Ketua Jurnal Fakultas Syariah



Anwar Harizi, Lc., MA.Hk

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Noor Rusita
NIM : 190102040347
JUDUL : Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin
DOSEN : Dr. Hj. Rabiatul Adawiyah, M.Ag.

| No | Tanggal | Agenda | Isi Bimbingan | TTD Dosen |
|----|------------|--|---|---|
| 1 | 20-12-2023 | Konsultasi Bab I | 1. Perbaiki Judul. 2. Perbaiki Rumusan Masalah yang terkait. |  |
| 2 | 10-12-2023 | Perbaiki dan ACC BAB I | Sesuaikan penulisan dengan pedoman terbaru . |  |
| 3 | 20-03-2024 | Konsultasi BAB II | 1. Nomor halaman disesuaikan 2. Footnote dilengkapi 3. Perbaiki materi bab II |  |
| 4 | 23-05-2024 | Perbaiki dan ACC BAB II | Membuat pedoman wawancara |  |
| 5 | 29-05-2023 | Konsultasi Bab III | Perbaiki metpen |  |
| 6 | 07-06-2023 | Perbaiki dan ACC BAB III | Lanjutkan riset. |  |
| 7 | 10-06-2023 | Konsultasi Bab IV(data) | Lengkapi data informan |  |
| 8 | 11-06-2024 | Konsultasi Bab IV(analisis) | Analisis data menyesuaikan rumusan masalah |  |
| 9 | 12-06-2024 | Perbaiki dan ACC Bab IV | Perbaiki penulisan pada penyajian data dan analisis data dan lanjutkan ke bab berikutnya. |  |
| 10 | 14-06-2024 | Konsultasi BAB V | Simpulan menyesuaikan hasil data |  |
| 11 | 14-06-2024 | Perbaikandan ACC BAB V | Perbaiki penulisan |  |
| 12 | 19-06-2024 | Konsultasi Kelengkapan dan ACC Skripsi | 1. Lengkapi lampiran dan lain-lain. 2. Acc. |  |

Dosen melakukan bimbingan kepada mahasiswa minimal 12 kali dalam rentang waktu penyelesaian skripsi minimal 3 bulan dan maksimal 12 bulan (sesuai dengan Keputusan Rektor UIN Antasari Nomor 827 Tahun 2022 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal UIN Antasari Banjarmasin)

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran
Konsumen Di Kota Banjarmasin
Ditulis oleh : Noor Rusita
N I M : 190102040347
Program : Strata Satu (S-1)
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (*Muamalah*)
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 04 Juli 2001
Alamat : Jl. Antasan Bondan Teluk Mendung No. 03
RT.017 RW. 001 Mantuil, Banjarmasin Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 14 Juni 2023

Pembimbing



Dr. Hj. Rabi'atul Adawiyah, M.Ag.
NIP. 197604132008012012



Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin,

Muhammad Haris, S.H, M.Kn
NIP. 198611172011011005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen di Kota Banjarmasin, ditulis oleh Noor Rusita (190102040347) telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 01 Juli 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dekan Fakultas Syariah
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, MH.

NIP. 197105191997032001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, MH.
(Ketua)
2. Dr. Hj. Rabiatul Adawiah, M.Ag.
(Anggota)
3. Muhammad Fahmi Nurani, SEI. MH.
(Anggota)

- 1.
- 2.
- 3.

ABSTRAK

Noor Rusita, *Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin*. Skripsi, Pembimbing Dr. Hj. Rabiatul Adawiyah, M.Ag., pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (*Muamalah*), Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, 2024.

Kata Kunci: Peran, BPSK, Kesadaran Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pembentukan BPSK di setiap kota atau kabupaten diatur oleh Pasal 49 Ayat 1 UUPK. Kesadaran konsumen merujuk pada kondisi di mana individu atau organisasi terlibat dalam proses pemilihan terhadap produk atau gagasan baru yang diajukan. Jika produk yang tersedia adalah barang. Dalam konteks produk berupa ide, pemilihan produk mencerminkan persetujuan konsumen terhadap suatu gagasan. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan dua rumusan masalah, yaitu bagaimana peran BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen dan bagaimana kendala BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen. Untuk tempat penelitian, peneliti memilih BPSK kota Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris (penelitian hukum terapan), sedangkan sifat penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah berasal dari tiga informan yang dipilih secara spesifik berdasarkan peran dan tanggung jawab mereka di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Setelah data terkumpul maka peneliti menganalisisnya dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan metode berfikir induktif.

Hasil penelitian ini adalah pertama, Peran BPSK Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen dan memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen adalah aspek penting untuk menjaga keadilan, kepercayaan, dan stabilitas dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu peran BPSK juga memberikan sosialisasi dan pemberian layanan konsultasi kepada konsumen. Kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen ada 3 yaitu keterbatasan pendanaan, aturan yang mengikat namun eksekusi yang kurang dan SDM.

MOTTO

“Maka, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Al-Insyirah ayat 5)

“Beda orangnya, beda latar belakangnya, beda kondisinya, beda kebiasaannya, beda cara didikannya, beda kemampuannya, beda pula jalan hidupnya. Lalu, untuk apa membanding-bandingkan satu dengan yang lainnya? Fokus dengan apa yang menjadi tujuan kita dan tidak perlu merasa tertinggal kalau belum mencapainya. Karena tiap orang sedang berjuang dengan versi dan cara terbaiknya masing-masing.”

(Robi Afrizan)

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اٰلِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Pertama, segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia kepada jalan kebenaran.

Kedua, terima kasih kepada kedua orang tua tersayang Bapak Selamat dan Ibu Dahliana (almh) atas pengorbanan, cinta, dan doa kepada penulis. Terima kasih telah membuktikan kepada dunia bahwa orang tua yang tidak sempat menyelesaikan bangku Sekolah Dasar mampu memberikan pendidikan kepada anak terakhirnya gelar sarjana.

Ketiga, terima kasih kepada ke 6 saudara kandung penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan selalu membantu dalam kondisi apapun kepada adik terakhir ini.

TRANSLITERASI

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987

I. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | ta' | T | Te |
| ث | s\`a' | s\` | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | h}a' | h} | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | z\`al | z\` | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | s}ad | s} | es (dengan titik di bawah) |
| ض | d}ad} | d} | de (dengan titik di bawah) |
| ط | t}a' | t} | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | z}a' | z} | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik di atas |

| | | | |
|---|--------|---|----------|
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | fa' | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | 'el |
| م | Mim | M | 'em |
| ن | Nun | N | 'en |
| و | Waw | W | We |
| ه | ha' | H | Ha |
| ء | Hamzah | ` | Apostrof |
| ي | ya' | Y | Ye |

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|-------------|---------|---------------------|
| مُتَكَبِّرٌ | Ditulis | <i>Mutakabbir</i> |
| الْقُدُوسِ | Ditulis | <i>al-qudu>s</i> |

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*


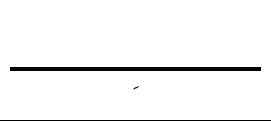

| | | |
|------------|---------|--------------------|
| جَامِعَةٌ | Ditulis | <i>ja>mi'ah</i> |
| مَكْتَبَةٌ | Ditulis | <i>Maktabah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sanding 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|---------------------------|---------|-----------------------------------|
| المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ | Ditulis | <i>al-maktabah al-jami>lah</i> |
|---------------------------|---------|-----------------------------------|

IV. Vokal pendek

| | | | |
|---|--------|---------|----------|
|  | Fathah | ditulis | A |
|  | Kasrah | ditulis | I |
|  | Dammah | ditulis | U |
| شك ر | Fathah | ditulis | Syakara |
| قرأ | Kasrah | ditulis | quri'a |
| ينطق | Dammah | ditulis | yant}iqu |

V. Vokal panjang

| | | | |
|---|----------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 1 | fathah + alif <i>كاملة</i> | Ditulis ditulis | <i>a > ka > milah</i> |
| 2 | fathah + ya mati صلى | Ditulis ditulis | <i>a > s}alla ></i> |
| 3 | kasrah + ya mati شدي د | Ditulis ditulis | <i>i > syadi > d</i> |
| 4 | dammah + wawu mati صدر | Ditulis Ditulis | <i>u > s}udu > r</i> |

VI. Vokal rangkap

| | | | |
|---|---|--------------------|---|
| 1 | fathah + ya mati رويد | Ditulis Ditulis | <i>Ai Ruwaidun</i> |
| 2 | fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد | Ditulis Ditulis | Au <i>wa fir'auna z}i al-auta > d</i> |

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

| | | |
|----------------|---------|--------------------------------|
| أأنتم أشد خلقا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|----------------|---------|--------------------------------|

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|----------------------|
| القران | Ditulis | <i>al-Qur'a>n</i> |
| الكتاب | Ditulis | <i>al-kita>b</i> |

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

| | | |
|---------|---------|-----------------------|
| الصبح | Ditulis | <i>as}-s}ubh}u</i> |
| الساورة | Ditulis | <i>as-sa>hirah</i> |

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|-------------|---------|-------------------------------|
| بر الوالدين | Ditulis | <i>birru al-wa>lidaini</i> |
| إذا الشمس س | Ditulis | <i>Iz\ a asy-syamsu</i> |

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen di Kota Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Hukum, pada Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Haris, M.Kn., dan Firqah Annajiyah Mansyuroh, M.H., selaku ketua dan sekretaris program studi Hukum Ekonomi Syariah.

4. Dr. Hj. Rabiatul Adawiyah, M.Ag., selaku Penasehat Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi yang memberikan saran dan masukan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, terima kasih telah memberikan fasilitas literatur yang sangat lengkap untuk saya.
7. BPSK Kota Banjarmasin, terima kasih telah membantu dan memberikan data dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Hary Setyabudie, terimakasih telah memberikan semangat serta berkontribusi banyak dalam proses penyusunan skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada penulis.
9. Isnaini Fatonah, Wafix Azijah, Indah Nurbaya, dan Maulidah, terimakasih telah memberikan masukan, saran, motivasi, dan dukungan kepada penulis.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Aamiin.

Banjarmasin, 15 Juni 2024
Penulis,

Noor Rusita

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI..... | iii |
| LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI | iv |
| PERSETUJUAN..... | v |
| KATA PERSEMBAHAN | ix |
| TRANSLITERASI..... | x |
| KATA PENGANTAR..... | xiv |
| DAFTAR ISI..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Signifikansi Penelitian | 7 |
| E. Definisi Operasional | 8 |
| F. Kajian Pustaka..... | 10 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II PERAN BPSK DAN KESADARAN KONSUMEN..... | 14 |
| A. Peran BPSK..... | 14 |
| 1. Dasar Hukum Pembentukan Lembaga BPSK..... | 14 |
| 2. Tugas dan Wewenang BPSK..... | 16 |
| 3. BPSK Lembaga <i>Small Claim Court</i> | 19 |
| B. Kesadaran Konsumen | 21 |
| 1. Pengertian Kesadaran Konsumen..... | 21 |
| 2. Karakteristik Konsumen..... | 22 |
| 3. Kesadaran Hukum Bagi Konsumen..... | 23 |
| C. Hak-Hak Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa | 25 |
| BAB III..... | 27 |
| METODE PENELITIAN | 27 |

| | |
|--|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 27 |
| B. Lokasi Penelitian | 28 |
| C. Data dan Sumber Data | 28 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| E. Teknik Analisis Data | 30 |
| BAB IV | 31 |
| LAPORAN PENELITIAN | 31 |
| A. BPSK Kota Banjarmasin | 31 |
| 1. Profil BPSK Kota Banjarmasin..... | 31 |
| 2. Alur/Tata Cara Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin..... | 32 |
| B. Data Hasil Wawancara | 35 |
| C. Analisis Data | 42 |
| 1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin..... | 42 |
| 2. Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin..... | 45 |
| BAB V PENUTUP | 50 |
| A. Simpulan | 50 |
| B. Saran | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 54 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Wawancara bersama bapak Lukman Simanjuntak..... | 59 |
| Gambar 2 Wawancara bersama ibu Suci Rabella..... | 59 |
| Gambar 3 Wawancara bersama Bapak Syahrani..... | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara..... | 58 |
| Lampiran 2 Wawancara Dengan Informan..... | 59 |
| Lampiran 3 Lampiran Surat Menyurat..... | 61 |