

**PENYELESAIAN SENGKETA PERKARA NOMOR
10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 DI BPSK KOTA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
SYARIFAH NAJWA ALAWIYAH SHAHAB**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

**PENYELESAIAN SENGKETA PERKARA NOMOR
10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 DI BPSK KOTA
BANJARMASIN**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh
Syarifah Najwa Alawiyah Shahab
210102040008**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syarifah Najwa Alawiyah Shahab
NIM : 210102040008
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/ 01 Juni 2003
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 di BPSK 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 plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 13 Desember 2024



Syarifah Najwa Alawiyah Shahab

BUKTI BEBAS PLAGIASI

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI**



Nomor: B- 4287/Un. 14/III.2/PP.00.9/12/2024

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

Nama : Syarifah Najwa Alawiyah Shahab
NIM : 210102040008
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Di BPSK Kota Banjarmasin Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah

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



Ditandatangani,
Ketua Jurnal Fakultas Syariah

Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., MA.Hk

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI FAKULTAS
SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3265783
e-mail: fasya@uin-antasari.ac.id website: www.fs.uin.antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Syarifah Najwa Alawiyah Shahab
NIM : 210102040008
JUDUL : Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Di BPSK Kota Banjarmasin Ditinjau Dari Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah
DOSEN : Muhammad Fahmi Nurani, SEI., MH.

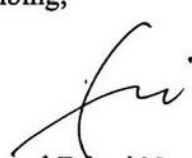
No.	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD Dosen
1	Senin, 18 Maret 2024	Konsultasi BAB I	Judul, Rumusan Masalah, Kajian Pustaka, Sistematikan Penulisan	fi
2	Jumat, 17 Mei 2024	Perbaikan dan ACC BAB I	Perbaikan Judul, Perbaikan Rumusan Masalah, Pertajam Latar Belakang, ACC	fi
3	Senin, 04 November 2024	Konsultasi BAB II	Tambahkan deskripsi umum putusan, tambahkan hasil wawancara	fi
4	Jumat, 08 November 2024	Perbaikan dan ACC BAB II	Perbaikan dan penambahan data hasil wawancara, sesuaikan pedoman penulisan, ACC	fi
5	Selasa, 12 November 2024	Konsultasi BAB III	Susun teori secara sistematis dan gunakan pedoman penulisan	fi
6	Senin, 18 November 2024	Perbaikan dan ACC BAB III	Data dan sumber data tambahkan lagi, ACC.	fi
7	Jumat, 22 November 2024	Konsultasi BAB IV (data)	Penambahan data hasil wawancara, sesuaikan dengan rumusan masalah	fi
8	Jumat, 22 November 2024	Konsultasi BAB IV (analisis)	Tambah analisis ilmiah, pertajam lagi, dan sesuaikan dengan teori	fi
9	Rabu, 27 November 2024	Perbaikan dan ACC BAB IV	Persingkat di analisis rumusan, secara singkat saja dalam bentuk poin, ACC	fi
10	Jumat, 29 November 2024	Konsultasi BAB V	Simpulan ringkas	fi
11	Selasa, 03 Desember 2024	Perbaikan dan ACC BAB V	Bab V ACC	fi
12	Kamis, 05 Desember 2024	Konsultasi Kelengkapan dan ACC Skripsi	Lengkapi Berkas ACC	fi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Penyelesaian Sengketa Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 di BPSK Kota Banjarmasin
Ditulis oleh : Syarifah Najwa Alawiyah Shahab
N I M : 210102040008
Fakultas : Syariah
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2024/2025
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 01 Juni 2003
Alamat : Jl Sungai Baru No. 11 Rt. 02 Rw. 01 Kel. Sungai Baru Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin

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

Banjarmasin, 09 Desember 2024
Pembimbing,


Muhammad Fahmi Nurani, SEI., MH
NIP. 199012282019031011

Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah
UIN Antasari Banjarmasin,



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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 di BPSK Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Syarifah Najwa Alawiyah Shahab, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 02 Januari 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+

Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Hj. Amelia Rahmaniah, M.H.
NIP. 197105191997032001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1 Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H. (Ketua)	
2 Muhammad Haris, S.H., M.Kn. (Anggota)	
3 Muhammad Fahmi Nurani, SEI., M.H. (Anggota)	

ABSTRAK

Syarifah Najwa Alawiyah Shahab. *Penyelesaian Sengketa Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 di BPSK Kota Banjarmasin*, Skripsi, Pembimbing: Muhammad Fahmi Nurani, SEI., MH. pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, 2025

Kata Kunci: Sengketa, Pertimbangan, BPSK

Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak konsumen untuk memperoleh perlindungan dari kerugian atau pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha. Namun, dalam perkara ini, konsumen tidak mengalami kerugian atau pelanggaran perlindungan konsumen oleh pelaku usaha. Sebaliknya, yang terjadi adalah konsumen tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar denda keterlambatan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertimbangan BPSK dan kesesuaiannya dalam menerima dan menangani sengketa secara arbitrase pada perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 di BPSK Kota Banjarmasin.

Penelitian ini memiliki 2 rumusan masalah, yakni: Bagaimana Pertimbangan BPSK Kota Banjarmasin Dalam Menerima Sengketa Dalam Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 dan Bagaimana Kesesuaian Pertimbangan BPSK Dalam Menerima Dan Menangani Sengketa Secara Arbitrase Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023. Penelitian ini termasuk dalam penelitian hukum empiris dengan melakukan penelitian di Kantor BPSK Kota Banjarmasin dan menganalisis berkas putusan perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023. Data yang digunakan dalam skripsi ini diperoleh melalui wawancara, berkas putusan BPSK, buku-buku, jurnal-jurnal, skripsi-skripsi dan pendapat para ahli. Keseluruhan data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif kemudian disimpulkan melalui metode deduktif.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh analisis BPSK menerima sengketa yang bukan termasuk dalam tugas dan wewenangnya, karena terdapat satu poin yang tidak sesuai dan tidak terpenuhi dalam persyaratan pengaduan gugatan di BPSK yang terdapat pada Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/4/2007 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen. Selain itu, meskipun BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, model penyelesaian sengketa arbitrase di BPSK berbeda dengan lembaga arbitrase lainnya seperti BANI atau BASYARNAS. BPSK tetap berwenang menangani sengketa arbitrase jika para pihak sepakat untuk memilih arbitrase di BPSK, meskipun dalam perkara ini, sengketa wanprestasi yang terjadi tidak melibatkan kerugian pada pelaku usaha. Oleh karena itu, sesuai dengan ketentuan yang ada, Pengadilan Negeri harusnya menjadi lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa tersebut. Keberadaan BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dianjurkan dalam Islam juga diperhatikan sebagai pertimbangan dalam penanganan sengketa ini.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyirah, 5-6)

“Berekal Ridho Ilahi dan Do’a Orang Tua, Keberanian Memulai, Serta Keteguhan Menyelesaikan, Langkahku Menuju Kesuksesan.”

PERSEMBAHAN

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Segala puji syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala karunia, rahmat, taufik dan hidayah-Nya lah sehingga saya sampai dititik ini. Tak lupa Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* beserta keluarga, sahabat sampai kepada para pengikut beliau hingga akhir zaman. Dan atas dukungan, semangat dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, karena hanya atas seizin-Nya dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Teruntuk Cinta pertama, Panutanku dan Pintu surgaku, Abi Said Saleh Shahab dan Umi Syarifah Noor Wardah Alkaff yang tercinta dan terkasih terimakasih sebesar-besarnya atas segala bentuk pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan kepada saya, karena kalian hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa Abi dan Umi serta selalu menjadi penguat dan pengingat kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
3. Untuk seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Fakultas Syariah atas ilmu berkah, bermanfaat dan pelayanan yang sudah diberikan serta membimbing dengan sabar dan ikhlas.
4. Kepada kakak saya tersayang Syarifah Shofia Rofiqoh Shahab. Terima kasih atas segala do'a, motivasi, semangat dan canda tawa yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Juga kepada seluruh teman-teman Lokal A HES 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas dukungan dan semangat kalian selama ini.
6. Dan terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri, Syarifah Najwa Alawiyah Shahab. Terima kasih tetap memilih berusaha dan bertahan

bahkan saat meragukan diri sendiri, namun tetap menjadi manusia yang tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Skripsi ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan. Sekali lagi Terima kasih dan Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, Najwa.

Terima kasih untuk kalian semua, semoga segala kebaikan kalian membawa berkah serta dibalas Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dengan kebaikan yang berlipat ganda.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : ‘
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ء : ‘
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
—	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata Sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرْوَرَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـي	Ai	a dan i
ـَـو	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ˆ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta' marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَهُ	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahda al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Kata Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانِ مَلِكِ الصَّلَاحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	hub al-istithlâ‘
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân
طَرَفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah, man salaka tharîqan
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

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 dar khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 di BPSK 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. H. Mujiburrahman, M.A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Muhammad Haris, S.H., M.Kn. dan Ibu Dr. Firqah Annajiyah Mansyuroh, M.H., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Muhammad Fahmi Nurani, SEI., MH., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin yang telah memberikan data dan informasi penting kepada penulis.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh pihak yang selalu mendukung, memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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 ilmu pengetahuan, Aamiin.

Banjarmasin, 13 Desember 2024

Syarifah Najwa Alawiyah Shahab

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TEORI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK	13
A. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	13
B. Teori Efektivitas Hukum	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subjek dan Objek Penelitian	31

D. Data dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Pengolahan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	35
A. Deskripsi Kasus Sengketa Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023.....	35
B. Data Hasil Wawancara	38
C. Analisis Data	40
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Saran-saran.....	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	60
Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara.....	61
Lampiran 3: Putusan BPSK.....	62
Lampiran 4: SK Penetapan Judul dan Pembimbing.....	71
Lampiran 5: SK Penetapan Waktu Ujian Proposal Penelitian.....	72
Lampiran 6: SK Telah Melaksanakan Ujian Proposal/Berita Acara.....	73
Lampiran 7: Surat Izin Penelitian / Riset.....	74
Lampiran 8: SK Telah Melakukan Penelitian / Riset.....	75
Lampiran 9: SK Lulus Ujian Komprehensif.....	76
Lampiran 10: Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an.....	77
Lampiran 11: Sertifikat Keterampilan Komputer.....	78
Lampiran 12: Sertifikat TOEFL.....	79
Lampiran 13: SK Perolehan SKK.....	80