

**IMPLEMENTASI PASAL 49 UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN ATAS KETIADAAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI
KABUPATEN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan
Program Sarjana Ilmu Hukum**



**OLEH
FRANJES TAMPUBOLON**

NIM 2214101096

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. NIP.198808102019031009
Pembimbing II	Dr. Ratna Artha Windari, S.H., M.H. NIP.198312152008122003

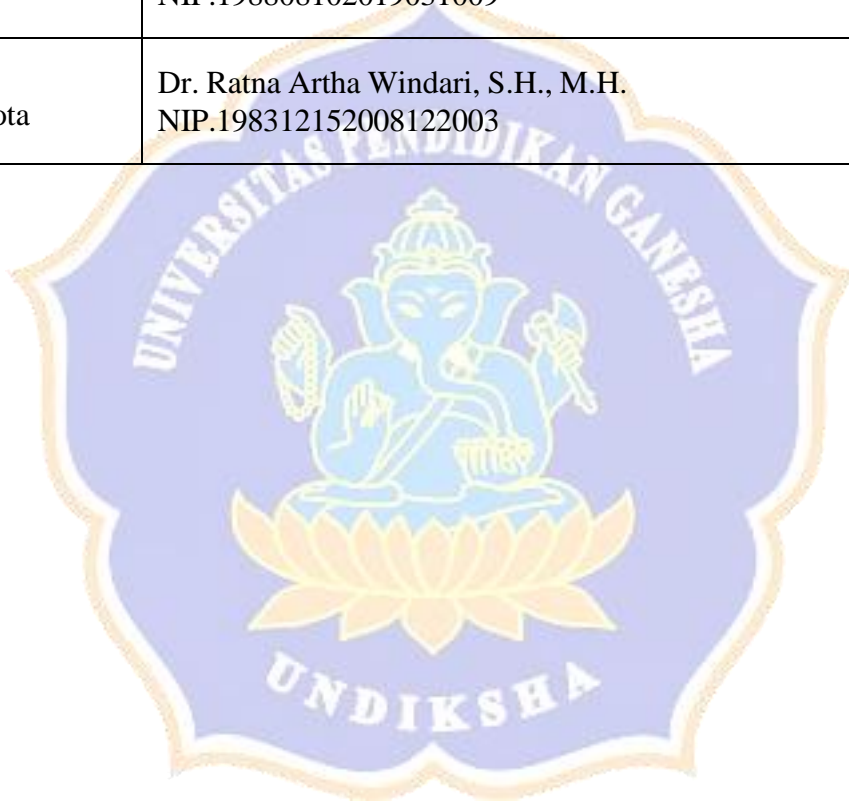


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Franjes Tampubolon ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 18 Mei 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, M.H. NIP.199709022024062001
Anggota	Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. NIP.198808102019031009
Anggota	Dr. Ratna Artha Windari, S.H., M.H. NIP.198312152008122003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Menyetujui

Ketua Ujian	Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M. NIP.198412272009121007
Sekretaris Ujian	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.

NIP.198007202006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Franjes Tampubolon
Tempat, Tanggal Lahir : Batam, 08 November 2002
NIM : 2214101096
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Atas Ketiadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Kabupaten Buleleng”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Mei 2026

Yang menyatakan,



Franjes Tampubolon

NIM. 2214101096

PRAKATA

Segala puji dan syukur hanya bagi kemuliaan nama Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan kuasanya telah memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Atas Ketiadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Kabupaten Buleleng” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat perolehan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi sekaligus menyelesaikan masa studi pada jenjang pendidikan sarjana ini penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan baik dalam bentuk moriil maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sebagai bentuk penghargaan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta jajarannya atas arahan, petunjuk, dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial atas bimbingan, arahan, petunjuk, semangat dan motivasi penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. I Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum dan Ilmu sosial atas bimbingan, petunjuk, dan dukungan berupa moral dan material kepada penulis dalam penulisan skripsi.

4. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan atas bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum sekaligus Pembimbing Akademik, atas arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H., selaku Dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, semangat dan motivasi kepada penulis dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Ratna Artha Windari, S.H., M.H., selaku Dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, semangat dan motivasi kepada penulis dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini.
8. Ibu Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, M.H., selaku Dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Penguji III yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, semangat dan motivasi kepada penulis dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya Magdalena Br Panggabean (Ibu) dan Ramses Tampubolon (Bapak) yang saya cintai yang senantiasa menjadi sumber kekuatan bagi penulis, yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, dan doa yang tiada pernah hentinya mengalir kepada diri penulis, serta yang dengan segenap daya dan tenaga mengusahakan segala hal agar penulis bisa menempuh pendidikan Strata satu (S1) hingga lulus.

10. Kedua saudara saya Arman Anju Gilfretti Tampubolon (Kakak Laki-Laki) dan Nona Nova Tampubolon (Kakak Perempuan), yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
11. Bapak Dr. Muhammad Wiman Wibisana, S.H., M.H. Dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha atas masukan, petunjuk, dan dukungan berupa moral dan material kepada penulis dalam penulisan skripsi.
12. Teman-teman magang di ABC *LAW* Indonesia yang telah menjadi keluarga dan memberikan pengalaman serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Kepada teman seperjuangan penulis “PSJ”, yang telah menjadi keluarga dan memberikan pengalaman serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
14. Kepada teman seperjuangan penulis “KOPANG”, yang telah menjadi keluarga dan memberikan pengalaman serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
15. Kepada seluruh teman Kelas C (*Law Credit*) yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah menemani penulis menjalani masa perkuliahan dan menjadi teman berbagi canda tawa. Penulis sangat bersyukur dapat mengenal dan menjalani masa perkuliahan bersama kalian.
16. Terima kasih untuk Kota Singaraja yang memberikan banyak kenangan yang tidak terhingga dalam setiap sudutnya, kota yang kecil namun membuat hangat dan rasa rindu ingin kembali terus menyusuk agar dapat tinggal di kota ini lebih lama. Kota yang dulunya menjadi alasan saya pergi dari rumah ternyata menjadikan saya seorang sarjana dan memberikan saya sebuah kisah kasih

perjuangan, pendewasaan, kesabaran yang mampu saya cari dan terdapat di kota ini.

17. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, seseorang yang sedang Bersama penulis saat ini yang tidak bisa penulis sebutkan Namanya, seseorang yang selalu ada untuk saya, sudah mendukung, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap kerja keras sehingga menemani hingga titik ini.

18. Terakhir, penulis menyampaikan terima kasih dan selamat yang sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri, atas keteguhan hati untuk terus belajar, atas kesabaran menghadapi tantangan, dan atas keberanian untuk melangkah meski dengan penuh keterbatasan serta atas dedikasi yang telah saya berikan dalam penyusunan skripsi ini hingga karya ini dapat terwujud.

Kiranya kemanfaatan skripsi ini tidak terbatas pada syarat dan mekanisme formal dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum, melainkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak dan ilmu pengetahuan.

Singaraja, 18 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen.....	14
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
2.1.2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	15
2.1.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen	16
2.1.4 Perlindungan Konsumen.....	19
2.1.5 Pengertian Konsumen.....	20
2.1.6 Hak dan Kewajiban Konsumen	21
2.1.7 Pengertian Pelaku Usaha	23
2.1.8 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	23
2.2 Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen.....	25
2.2.1 Pengertian Sengketa Konsumen	25
2.2.2 Penyebab Sengketa Konsumen.....	26
2.2.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	26
2.3 Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	28
2.3.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	28
2.3.2 Pengaturan Tentang BPSK.....	29

2.3.3 Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	30
2.4 Tinjauan Umum Mengenai Kewenangan dan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Pembentukan BPSK.....	34
2.5 Teori Sistem Hukum (Legal System Teori).....	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan	39
3.2 Sifat Penelitian	41
3.3 Data dan Sumber Data	41
3.3.1 Data Primer	41
3.3.2 Data Sekunder.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Penentuan Sampel Data	45
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Buleleng.....	47
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Koperasi, UKM Kabupaten Buleleng.....	48
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Buleleng terkait pembentukan BPSK.....	50
4.2.2 Hambatan dan dampak atas ketiadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Buleleng.....	57
4.3 Pembahasan.....	64
4.3.1 Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Buleleng terkait pembentukan BPSK.....	64
4.3.2 Hambatan dan dampak atas ketiadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Buleleng.....	76
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87

5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 4. 1 Struktur organisasi Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (Disdagperinkop UKM) Kabupaten Buleleng	49
Gambar 4. 2 Saluran Informasi dan Layanan Pengaduan Disdagperinkopukm ..	53
Gambar 4. 3 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Disdagperinkopukm	54

