

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA
MELALUI PROSES MEDIASI TAHUN 2016-2019**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU
HUKUM**

OLEH:

RIZKY KRISMONITA PUTRI

16340102

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PEMBIMBING:

Dr. SRI WAYHUNI, S.Ag., M.Ag., M.Hum.

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2020

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara, yaitu: mediasi, arbitrase dan konsiliasi, yang dilakukan atas pilihan dan bukan penyelesaian sengketa secara berjenjang. Penyelesaian melalui mediasi oleh BPSK diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Mediasi pada umumnya di Pengadilan dan di luar pengadilan berbeda dengan mediasi di BPSK, selain itu penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK apabila dikaitkan dengan UUPK masih terdapat ketidaksesuaian.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu dilakukan langsung di kantor BPSK Kota Yogyakarta. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitik yakni data yang diperoleh akan diolah dan menghasilkan analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti. Pendekatan yang digunakan adalah yurids-empiris. Adapun teknik pengumpulan data dalam skripsi ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Subyek penelitian ini adalah Sekretariat dan Mediator BPSK Kota Yogyakarta. Pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan analisis deduktif-kualitatif.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Yogyakarta melalui proses mediasi pada tahun 2016-2019 adalah konsumen yang dirugikan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK Kota Yogyakarta, setelah diterima, konsumen yang memilih cara mediasi akan menempuh sidang mediasi dan di akhir persidangan akan ada pembacaan putusan BPSK. Selanjutnya, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Yogyakarta melalui proses mediasi belum dapat dikatakan sesuai dengan UUPK, karena pertama, BPSK Kota Yogyakarta hampir tidak pernah meminta bantuan penyidik ketika panggilan BPSK tidak diindahkan oleh pelaku usaha, kedua, molornya waktu penyelesaian sengketa, ketiga, putusan majelis BPSK dengan mediasi tidak mengikat para pihak jika berada di luar BPSK.

Kata kunci: sengketa konsumen, BPSK, mediasi

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Persetujuan Skripsi Saudari Rizky Krismonita Putri

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan skripsi, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rizky Krismonita Putri
NIM : 16340102

Judul Skripsi : **Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Melalui Proses Mediasi Tahun 2016-2019**

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera di-*munaqasyah*-kan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Juni 2020
Pembimbing,

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum

NIP. 19770107 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-664/Un.02/DS/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA MELALUI PROSES MEDIASI TAHUN 2016-2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIZKY KRISMONITA PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 16340102
Telah diujikan pada : Rabu, 01 Juli 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5f20d7d495015



Penguji I

Dr. Budi Ruhiatudin, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5f0c7b3121fd0



Penguji II

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5f17889957b0e



Yogyakarta, 01 Juli 2020
UIN Sunan Kalijaga
Plt. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5f2c15af6e3e

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizky Krismonita Putri
NIM : 16340102
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam skripsi saya yang berjudul: **Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Melalui Proses Mediasi Tahun 2016-2019** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya secara hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 22 Juni 2020

Yang menyatakan,



Rizky Krismonita Putri

NIM. 16340102

MOTTO

“ laa Haula Wala Quwwta Illa Bilah “

Tidak ada upadaya dan tidak ada kekuatan kecuali dari Allah.

Berbuat baiklah kepada orang lain, ketika kita membantu orang lain, maka kita akan dibantu oleh Allah meski bukan dari orang yang telah kita bantu.

Bersungguh-sungguhlah pada setiap proses, cintai kegagalan, dan jangan pernah putus berdo'a, maka hasil tidak akan mengkhianati mereka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya persembahkan khusus untuk sosok wanita hebat, sosok pejuang, salah satu garda terdepan di tengah pandemi saat ini, seorang Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang berperan dalam penanganan Covid-19 dengan pakaian kehormatannya yakni Alat Pelindung Diri lengkap bekerja keras berhadapan langsung dengan virus demi mencegah wabah meluas, beliau adalah Mami, Ibuku tercinta, Kakak-Kakak tersayang, Adik, Dan segenap keluarga, sahabat, serta seluruh teman yang selalu mendukung saya sampai saat ini.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga atas izin-Nya penyusun dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA MELALUI PROSES MEDIASI TAHUN 2016-2019”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurah atas Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita menuju kebenaran seperti saat ini.

Selanjutnya tak lupa penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan, arahan, dukungan, dan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga amal baik dan doa baik akan mendapat balasan dari Allah SWT. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati dan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Phil. Sahiron, M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Prof. Ratno Lukito, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Karena dukungan beliau skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan, masukan dan kritik dalam penyusunan skripsi ini. Karena masukan beliau skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Pihak BPSK Kota Yogyakarta yang telah membantu penyusun memberikan informasi dan data, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
7. Seluruh dosen yang telah membagikan ilmunya kepada penyusun, diantaranya: Bapak Prof. Noorhaidi, Bapak Iswantoro S.H., M.H., Bapak Budiono, Ibu Linda Darnela S.Ag., M.Hum., Ibu Lusia Nia Kurnianti, S.H., M.Hum., Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum., Ibu Prof. Dr. Euis Nurlaelawati, M.A, serta dosen lainnya. Berkat jasa beliau-beliau penyusun dapat menyelesaikan studi di Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Teman-teman seperjuangan dan sealmamater Prodi Ilmu Hukum Tahun 2016.
9. Kepada orangtuaku Bapak Harimurti dan Mami Sularni terima kasih, alhamdulillah jazaa kumullohu khoiro atas jerih payah, doa-doa, dukungan, serta semangat selama ini mulai sejak lahir hingga sampai saat ini.
10. Mas Ridho dan Mbak Rima serta Adikku Ria, yang telah tumbuh dan mendewasa bersama, kalian hebat.
11. Tante Suharti dan Om Arif yang sangat baik, berkat keduanya penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Sahabat-sahabat dari caberawit hingga sekarang, Devi, Dhana, Fanny, yang selalu memberikan motivasi dan semangat bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Teman seperjuangan, Rifa, Mb Ida, Mb Manchu, yang telah memberikan motivasi, semangat, dan bantuan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
14. KBM Ar Rohman Kalitirto, terima kasih, ajzkh telah memberikan tempat tumbuh bagi penyusun menjadi lebih baik
15. Adik-adikku Caberawit, yang telah memberikan energi penyemangat bagi penyusun ketika lelah.

16. Dewan Guru PPM Jogja, Pak Rosid, Mas Udin, Cak Pii, dan Pak Larso alhamdulillah jazaa kumullohu khoiro atas ilmu hikmah yang selalu diberikan kepada penyusun.
17. PPM Jogja yang telah memberikan wadah tumbuh dan berkembang bagi penyusun untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan teman-teman gayeng PPM Jogja angkatan 17 yang sama-sama berjuang untuk kuliah dan mondok.
18. Teman-teman KKN Code Sejuta Bunga: Rifa, Syarifah, Zulma, Asfi, Galuh, Umar, Faisol, Rahmat, Bayu, Amri, terima kasih atas 2 bulan yang menyenangkan.
19. Adik-adikku Masjid As-Salam, Jetisharjo, Cilla, Fatih, Dera, Royan, yang selalu mengajarkan kepada penyusun arti ketulusan.
20. Semua orang yang pernah hadir, meski hanya sekelebat.

Pada skripsi ini tentu masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan bagi penyusun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Amin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 30 Juli 2020

Penyusun,

Rizky Krismonita Putri

16340102

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIASI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
Kata Pengantar	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang Masalah	13
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	20
D. Telaah Pustaka	22
E. Kerangka Teoritik	25
F. Metode Penelitian	28
G. Sistematika Pembahasan	32
BAB V PENUTUP	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran-saran	35

DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	43



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, dan harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh di pasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, diperlukan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Maka dari itu, diperlukan ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia, yaitu diberlakukannya Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹

Sejak berlakunya UU Perlindungan Konsumen, apabila konsumen merasa dirinya dirugikan oleh pelaku usaha, maka sesuai Pasal 45 ayat (1) konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Melalui ketentuan diatas dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu:

¹ Koesideran Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Menjadi persoalan dengan ketentuan Pasal 45 ayat (1) di atas adalah penunjukan “lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha”. Ketentuan ini kurang jelas tentang “lembaga” yang dimaksud. Namun di dalam pasal lainnya menerangkan bahwa “Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”² Berarti dari pasal tersebut Pemerintah menunjuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.³ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada di bawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan, yang beranggotakan unsur perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha

² Pasal 49 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³ Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 3.

atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen.

Tujuan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga konsumen enggan untuk mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dan besarnya kerugian yang dialami.⁴

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan 3 (tiga) cara, yaitu mediasi, arbitrase dan konsiliasi, ini terdapat dalam ketentuan Pasal 52 UUPK⁵. Untuk menindaklanjuti ketentuan Undang-Undang tersebut, Menteri Perindustrian dan perdagangan RI telah mengeluarkan SK No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara

⁴ Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-Kendala di BPSK", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 3:41 (Juli-September 2011), hlm. 334.

⁵ Pasal 52 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi: a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, yang dilakukan atas pilihan dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang (Pasal 4 UUPK).⁶

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan tugasnya memiliki slogan atau motto, yaitu “Cepat, Murah, dan Sederhana” pengertian cepat adalah penyelesaian kasus hanya 21 hari, murah yang berarti tidak dipungut biaya alias gratis, dan sederhana yang berarti syarat pengajuan pengaduan mudah.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kelebihan

dan kekurangan masing-masing, diantaranya: Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantaraan pengadilan, sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan dengan berdasar pada kehendak dan itikad baik dari para pihak untuk menyelesaikan sengketa.⁷

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan memiliki sifat eksekutorial dalam arti pelaksanaan terhadap putusan dapat dipaksakan oleh lembaga yang berwenang. Sedangkan dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya sebab bergantung pada kehendak dan itikad baik dari para pihak.⁸

⁶ Muskibah, “Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen,” *Jurnal Lingkungan Hidup, Perlindungan dan Pengeloan, Hukum Islam Fakultas Hukum Universitas Jambi*, hlm 147.

⁷ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2011), hlm. 9.

⁸ *Ibid.*

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan pada umumnya dilakukan dengan menyewa jasa dari advokat/pengacara sehingga biaya yang harus dikeluarkan tentunya besar. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tentu harus mengikuti persyaratan-persyaratan dan prosedur-prosedur formal di pengadilan dan sebagai akibatnya jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama. Sedangkan, penyelesaian suatu sengketa di luar pengadilan tidak mempunyai prosedur-prosedur atau persyaratan-persyaratan formal sebab bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak.⁹

Penyelesaian sengketa pada proses pengadilan yang bersifat terbuka mengandung makna bahwa siapa saja dapat menyaksikan dan melihat jalannya persidangan, terkecuali untuk perkara tertentu, misalnya perkara asusila. Sedangkan sifat rahasia dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan berarti hanya pihak-pihak yang bersengketa yang dapat menghadiri persidangan dan bersifat tertutup untuk umum sehingga segala hal yang diungkap pada pemeriksaan, tidak dapat diketahui oleh khalayak ramai dengan maksud menjaga reputasi dari para pihak yang bersengketa.¹⁰ Berdasarkan kelebihan dan kekurangan penyelesaian sengketa di pengadilan dan di luar pengadilan tersebut, keunggulan berpihak pada penyelesaian di luar pengadilan.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

Sementara instrumen hukum mediasi selama ini pelaksanaannya di Pengadilan merujuk kepada Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang merupakan hasil revisi dari Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2008 dan sebelumnya juga hasil revisi dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2008 belum optimal memenuhi kebutuhan pelaksanaan Mediasi yang lebih berdayaguna dan mampu meningkatkan keberhasilan Mediasi di Pengadilan.¹¹

Sedangkan proses mediasi di luar pengadilan tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pengaturan hanya terbatas pada penggunaan mediasi, tetapi tidak tentang acara atau proses penyelenggaraan mediasi, salah satunya UU No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Oleh sebab itu, proses mediasi di luar pengadilan umumnya didasarkan pada hasil pengalaman praktisi mediasi dan penelitian para ahli. Dengan demikian, proses mediasi sangat bervariasi tergantung pada konteks penggunaannya, yaitu antara mediasi di luar pengadilan dan mediasi terintegrasi dengan pengadilan serta tergantung pada masalah sengketanya, para pihak, dan pengalaman mediator. Meskipun terdapat keberagaman dapat ditemukan juga kesamaan-kesamaan proses mediasi dalam berbagai konteks.¹²

Persidangan dengan cara mediasi dan tata cara penyelesaian sengketa dengan cara mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Keputusan

¹¹ Konsideran Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

¹² Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 100.

Menteri Perindustrian dan Perdagangan No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 30 dan 31.

Penyelesaian melalui mediasi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara normatif merujuk kepada Pasal 47 UUPK, yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Yang menjadi masalah adalah sejauh mana usaha dari mediator untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya mengenai teknis-teknis cara mediasi, yang mana di dalam UUPK tidak diatur secara jelas.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Jadi dalam hal ini Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, maupun bertindak aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, arahan, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.¹³

Berdasarkan uraian diatas, mediasi pada umumnya di Pengadilan dan di luar Pengadilan memang berbeda dengan mediasi di BPSK mulai dari segi pengaturannya,

¹³ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 31.

proses berlangsungnya, hingga akhir mediasinya. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK jika dikaitkan dengan Undang-undang pembentuknya, yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, masih terdapat ketidaksesuaian. Maka penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Melalui Proses Mediasi Tahun 2016-2019.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta melalui proses mediasi tahun 2016-2019?
2. Apakah penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta melalui proses mediasi sudah sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis paparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta melalui proses mediasi tahun 2016-2019.
- b. Untuk menganalisis penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta melalui proses mediasi apakah sudah sesuai atau belum sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian penulis ini, kegunaan yang akan dicapai terdiri dari dua aspek, yaitu: manfaat teoritis dan praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan, yakni Ilmu Hukum serta bisa dijadikan sebagai pedoman bagi mahasiswa ilmu hukum yang ingin meneliti penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan informasi dan pemahaman terhadap masyarakat luas serta menjadi masukan dan pertimbangan hukum terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK.

D. Telaah Pustaka

Di dalam penulisan karya ilmiah ini dengan judul Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Melalui Proses Mediasi Tahun 2016-2019, sebagai pembanding penulis melakukan penelusuran terhadap karya ilmiah yang sudah ada, antara lain:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Hendra dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsiliasi (Pendekatan Kasus Tahun 2010-2015)”¹⁴. Pokok masalah skripsi ini membahas tentang bagaimana peran BPSK Makassar dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsiliasi di Makassar. Skripsi ini memiliki kesamaan dengan apa yang penulis bahas, yaitu sama-sama meneliti penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Yang membedakan skripsi Hendra dengan yang penulis bahas adalah lokasi penelitian, proses penyelesaian sengketa konsumen, dan tahun penelitian. Lokasi penelitian Hendra ada di BPSK Makassar, sedangkan penulis berada di BPSK Kota Yogyakarta. Skripsi yang ditulis Hendra meneliti tentang sengketa konsumen yang melalui proses konsiliasi, sedangkan penulis melalui proses mediasi. Tahun penelitian skripsi Hendra adalah tahun 2010-2015, sedangkan penulis tahun 2016-2019.

¹⁴ Hendra, “Peranan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsiliasi (Pendekatan Kasus Tahun 2010-2015),” *Skripsi Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alaudin Makassar*, 2016.

Kedua, skripsi Lidia Asrida dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi dalam Perlindungan Konsumen di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara,”¹⁵ skripsi ini bertujuan untuk mengetahui peranan BPSK Kota Tebing Tinggi dalam perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Kota Tebing Tinggi dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Kota Tebing Tinggi. Skripsi ini ada kesamaan dengan yang penulis bahas, yaitu sama-sama penelitiannya di BPSK. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi Lidia membahas tentang perlindungan konsumen sedangkan penulis membahas tentang penyelesaian sengketa konsumennya dalam proses mediasi. Serta lokasi penelitian dan tahun penelitian yang berbeda, yaitu Lidia di Kota Tebing Tinggi pada tahun 2015 sedangkan penulis di Kota Yogyakarta pada tahun 2016-2019.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Norman Wicaksono dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Dalam Menyelesaikan Sengketa Kredit Bermasalah.”¹⁶ Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sengketa kredit bermasalah melalui BPSK Kota Yogyakarta, serta untuk mengetahui permasalahan yang berpotensi muncul di dalam akta perjanjian kesepakatan damai penyelesaian sengketa kredit bermasalah

¹⁵ Lidia Asrida, “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi dalam Perlindungan Konsumen di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara,” *Skripsi* Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

¹⁶ Norman Wicaksono, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah,” *Skripsi* Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

melalui BPSK. Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan fokus pada penyelesaian kasus sengketa konsumen yang melalui proses mediasi.

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Riska Fitriani dengan judul “Penyelesaian Sengketa Lahan Hutan Melalui Proses Mediasi di Kabupaten Siak,”¹⁷ penelitian ini mengenai bagaimana proses penyelesaian sengketa melalui mediasi antara suatu PT dengan masyarakat di Kabupaten Siak. Berbeda dengan yang penulis teliti, perbedaannya terletak pada objek sengketanya, kalau jurnal Riska sengketa lahan hutan, sedangkan penulis sengketa konsumen. Walaupun sama-sama meneliti penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, namun lokasi penelitiannya berbeda, yaitu Riska di Kabupaten Siak, sedangkan penulis di BPSK Kota Yogyakarta.

Terakhir adalah makalah yang ditulis oleh I Gede Agus Satrya Wibawa dan I Nengah Suharta dengan judul “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Tanggung Jawab Produsen,”¹⁸ tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terhadap produk cacat dalam kaitannya dengan tanggung jawab produk menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaiannya sama-sama melalui mediasi, namun penulis meneliti proses mediasi yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta. Perbedaan lainnya yaitu

¹⁷ Riska Fitriani, “Penyelesaian Sengketa Lahan Hutan Melalui Proses Mediasi di Kabupaten Siak,” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 3: 1.

¹⁸ I Gede Agus Satrya Wibawa dan I Nengah Suharta, “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Tanggung Jawab Produsen,” *Makalah Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*.

penulis membahas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Yogyakarta.

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini.

Dalam perlindungan konsumen dikenal hak-hak konsumen secara universal yang harus dilindungi dan dihormati, yaitu:¹⁹

- a. Hak keamanan dan keselamatan
- b. Hak atas informasi
- c. Hak untuk didengar
- d. Hak atas lingkungan hidup

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengatauran perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha

¹⁹ Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. ke-1 (Bandung: Nusa Media, 2008), hlm. 3.

dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

2. Teori Penyelesaian Sengketa Alternatif

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) adalah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam konteks ini, mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa melalui arbitrase, negosiasi, mediasi, konsiliasi.²⁰

Penyelesaian sengketa alternatif merupakan suatu alternatif yang layak dipertimbangkan karena bercirikan *win-win solution*, penyelesaian konflik secara tuntas, sederhana, cepat, tidak birokratis, praktis, dan murah. Dalam proses penyelesaian sengketa melalui APS, para pihak dapat menentukan sendiri secara bebas tentang prosedur, acara berperkara, lokasi, dan dapat memantau prosesnya secara langsung. Para pihak dapat secara bebas mengambil keputusan atau menentukan apakah dalam proses penyelesaian ditemukan suatu model/bentuk penyelesaian yang lebih menguntungkan kedua pihak sehingga langsung dapat menetapkan perdamaian.²¹

Sifat yang menonjol dalam APS adalah suasana yang informal dalam proses pelaksanaannya yang berbeda dengan formalitas pada sistem penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan oleh hanya

²⁰ Taufikurrahman, "Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal Iqtishadia*, Vol. 2: 1 (Juni 2015), hlm 27.

²¹ Marwah M. Diah, "Prinsip Dan Bentuk-Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan," *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*, Vol 5:2 (April 2008), hlm. 112.

para pihak yang bersengketa ataupun melalui keputusan ataupun bantuan pihak ketiga (arbiter maupun mediator). Spirit sukarela, keinginan untuk menyelesaikan sengketa berdasarkan kerjasama (perjanjian) merupakan modal dasar bagi tercapainya *win-win solution* dalam APS.

3. Teori Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa secara damai yang melibatkan bantuan pihak ketiga untuk memberikan solusi yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa.²²

Mediasi yaitu upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak.²³ Menurut Mas Ahmad Santosa dan Anton L.P. Hutapea, mediasi adalah negosiasi yang dihadiri oleh pihak ke tiga netral yang tidak memiliki kewenangan untuk memutus.²⁴

Suyud Margono menyatakan bahwa dalam berbagai kepustakaan setidak-tidaknya dapat ditemukan 10 (sepuluh) definisi tentang mediasi. Dari

²² http://repository.radenintan.ac.id/3003/3/BAB_II_LANDASAN_TEORI.pdf akses 4 Novemer 2019.

²³ Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 2.

²⁴ Djafar Al Bram, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi*, Cet. ke-1 (Jakarta Selatan: PKIH FHUP, 2011), hlm. 11.

rumusan-rumusan itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut:²⁵

- a. Sebuah proses penyelesaian sengketa yang berdasarkan perundingan.
- b. Adanya pihak ketiga yang netral, yang disebut mediator, yang terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan tersebut.
- c. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan-keputusan selama proses perundingan berlangsung.
- d. Tujuan mediasi ialah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa untuk mengakhiri sengketa.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan langsung di lapangan, dimaksudkan agar penulis dapat memperoleh informasi dan data yang nyata, dalam hal ini dilakukan di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

²⁵ *Ibid.*

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitik, yakni data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, dan catatan lapangan tersebut akan diolah dan menghasilkan analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti.

3. Pendekatan penelitian

Penulis menggunakan pendekatan yuridis-empiris, yaitu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa sejauh mana aturan hukum itu berlaku secara efektif. Pendekatan yuridis berfungsi untuk menganalisa aturan yang berlaku mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Sedangkan empiris digunakan untuk menganalisa sejauh mana aturan tersebut efektif dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK Kota Yogyakarta pada tahun 2016 hingga 2019.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian hukum adalah data yang diperoleh terutama dari hasil penelitian empiris, yaitu penelitian yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara, dan mengumpulkan

data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

b. Data Skunder

Data sekunder dalam penelitian hukum adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian. Sumber data skunder dalam penelitian ini dibagi menjadi 3, yaitu:

- 1) Bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan.
- 2) Bahan hukum sekunder yang terdiri atas rancangan perundang-undangan, hasil penelitian, dokumen-dokumen, buku-buku literatur, jurnal, artikel, brosur, dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam skripsi ini, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dimaksudkan melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi. Wawancara adalah bagian penting dalam suatu penelitian hukum terutama dalam penelitian hukum empiris. Penulis

melakukan wawancara secara langsung kepada sumber informasi yang telah ditetapkan sebagai subyek penelitian guna mendapatkan data dan informasi untuk dijadikan sebagai bahan analisis. Wawancara akan dilakukan dengan narasumber bagian Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta dan Mediator BPSK Kota Yogyakarta.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data dengan cara mengamati fenomena suatu masyarakat tertentu dalam waktu tertentu pula. Setelah melakukan studi pustaka, penelitian dilanjutkan dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang dilaksanakan di kantor BPSK Kota Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Teknik selanjutnya dengan dokumentasi, yaitu dengan cara mengumpulkan data tertulis berupa dokumen sidang yang sudah selesai diproses tahun 2016-2019 oleh BPSK Kota Yogyakarta.

d. Studi Pustaka

Sebelum dilakukannya penelitian langsung di lapangan, terlebih dahulu mengumpulkan berbagai literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

6. Analisis Data

Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan dan lengkap, tahap berikutnya yaitu melakukan analisis data. Dalam menarik kesimpulan dengan menggunakan analisis deduktif-kualitatif, demi mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus berdasarkan fakta-fakta yang bersifat umum, dengan menggunakan sumber informasi yang relevan hasil dari observasi dan wawancara dengan beberapa sumber informan yang terkait dalam penelitian ini.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang arah penelitian ini, maka garis besar pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama, berisi pendahuluan sebagai pengantar secara keseluruhan untuk memberikan gambaran tentang pembahasan skripsi ini. Dalam bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, menjelaskan ketentuan tentang tinjauan umum penyelesaian sengketa konsumen, meliputi tinjauan umum perlindungan konsumen, tinjauan umum penyelesaian sengketa konsumen, dan tinjauan umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab ketiga, mermaparkan tinjauan umum penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Yogyakarta melalui proses mediasi, yang akan membahas gambaran umum BPSK Kota Yogyakarta dan kasus yang masuk pada tahun 2016-2019.

Bab keempat, berisi analisa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan teori mediasi.

Bab kelima, adalah bab penutup, yang berisi tentang kesimpulan dan saran atas penulisan skripsi ini dengan dilengkapi daftar pustaka yang mencakup semua sumber referensi yang digunakan untuk penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, baik penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan, serta pembahasan dan analisis yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, berikut penyusun sajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penulisan hukum ini:

1. Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta melalui proses mediasi tahun 2016-2019 mengacu pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK Pasal 30 dan 31, yaitu konsumen yang dirugikan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK Yogyakarta, setelah diterima, konsumen yang memilih penyelesaian dengan cara mediasi selanjutnya pihak BPSK akan menunjuk majelis untuk ditetapkan sebagai mediator. Prosedur yang dilakukan dalam sidang mediasi berawal dari penyampaian bukti-bukti dan kronologi peristiwa di muka persidangan, kemudian majelis menyampaikan pendapatnya sebagai bahan pertimbangan kedua belah pihak, dan akan terus berlanjut sesuai kemauan dan kesepakatan kedua belah pihak, kemudian diakhiri dengan kesepakatan kedua belah pihak yang dituangkan dalam Surat Perjanjian

Perdamaian dengan Cara Mediasi dan dilampiri Putusan BPSK yang dibacakan pada akhir persdiangan.

2. Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta melalui proses mediasi belum dapat dikatakan sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena *Pertama*, BPSK Yogyakarta hampir tidak pernah meminta bantuan kepada penyidik ketika panggilan BPSK tidak diindahkan oleh pelaku usaha, hal ini bertentangan dengan Pasal 52 huruf i. *Kedua*, waktu penyelesaian sengketa yang selalu melebihi batas ketentuan, yaitu lebih dari 21 hari kerja, hal ini bertentangan dengan ketentuan Pasal 55, dan ini juga tidak sesuai dengan salah satu motto BPSK yaitu cepat. *Ketiga*, putusan Majelis BPSK dengan cara mediasi tidak mengikat para pihak jika berada di luar BPSK, hal ini bertentangan dengan Pasal 54 ayat (3).

B. Saran-saran

1. Untuk pejabat pembuat undang-undang khususnya UUPK supaya merevisi pasal pasal dalam UUPK yang saling tumpang tindih, dan membuat peraturan teknis yang belum ada dalam UUPK agar dapat dilaksanakan.
2. Komunikasi yang baik antara penyidik dengan BPSK Kota Yogyakarta secara institusi perlu di bangun. Sehingga nantinya, jika diperlukan kerjasama antara penyidik dengan BPSK Kota Yogyakarta, permasalahan dapat terselesaikan dengan baik.

3. Untuk pemerintah supaya mensosialisasikan keberadaan dan fungsi BPSK kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, kepada para pelajar sampai mahasiswa dari tingkat sekolah dasar hingga perguruan tinggi, kegiatan ini dapat dilaksanakan bersama pihak BPSK, agar BPSK dapat berfungsi secara optimal dan dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.
4. BPSK Kota Yogyakarta harus menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat luas, dengan cara sosialisasi secara langsung ke desa-desa, sekolah-sekolah, dan perguruan tinggi, sosialisasi dapat dilakukan secara virtual dengan aktif di media sosial, seperti Twitter, Instagram, Facebook, YouTube, sehingga diharapkan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dimanapun berada dan kapanpun waktunya. Jika BPSK terus menunjukkan eksistensinya, masyarakat akan lebih mengenal dan mempercayakan BPSK sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan permasalahan konsumen di luar Pengadilan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

A. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

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

Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan kota Makasar.

Keputusan Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Tehnis Tata Cara Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. BUKU

Al Bram, Djafar. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi*. Jakarta Selatan: PKIH FHUP. 2011.

Ali, Achmad dan Heryani, Wiwie. *Sosiologi Hukum Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*. Jakarta: Kencana. 2012.

As'Adi, Edi. *Hukum Acara Perdata dalam Prespektif Mediasi (ADR) di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.

Amriani Nurnaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2011.

Halim, Abdul. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. 2010.

_____. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. ke-1. Bandung: Nusa Media. 2008.

Hutagulung, Sophar Maru. *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012.

Hariyani, Ismi dkk, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Litigasi, Negosiasi, Konsultasi, Pendapat Mengikat, Mediasi, Konsiliasi, Ajudikasi, Arbitrase, dan Penyelesaian Sengketa Daring*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2018.

Kelompok Kerja Alternatif Penyelesaian Sengketa Mahkamah Agung RI. *Buku Tanya Jawab Mediasi di Pengadilan Berdasarkan PERMA Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*. Diterbitkan oleh Mahkamah Agung RI bekerja sama dengan Australia Indonesia Partnership for Justice. 2017.

Margono, Suyud. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolution (ADR): Teknik Dan Strategi Dalam Negosiasi, Mediasi Dan Arbitrase*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2010.

Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2013.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2004.

Nugroho, Susanti Adi. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana. 2019.

_____. *Penyelesaian Sengketa arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana. 2015.

_____. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Kendala Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana. 2011.

Rahmadi, Takdir. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2010.

Rahmawanti, Intan Nur dan Lubis, Rukiyah. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Medpress Digital. 2014.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenamedia Group, 2018.

Sembiring, Jimmy Joses *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase*, Jakarta: Transmedia Pustaka. 2011.

Sitompul, Manahan MP. *Penyelesaian Sengketa Utang Piutang Perusahaan di dalam dan di Luar Proses Pengadilan*. Malang: Setara Press. 2017.

Sudiarto. *Mengenal Arbitrase Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2004.

Susilawetty, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Ditinjau Dalam Prespektif Peraturan Perundang-Undangan*, Bekasi: Gramata Publishing. 2013.

Soemartono, Gatot. *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2006.

C. Karya Tulis Ilmiah

Asrida, Lidia. "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi dalam Perlindungan Konsumen di Kota Tebing Tinggi

Provinsi Sumatera Utara,” *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN
Syarif Hidayatullah, 2015.

Riska Fitriani, “Penyelesaian Sengketa Lahan Hutan Melalui Proses Mediasi di
Kabupaten Siak,” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 3: 1.

Halim, Abdul “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di *E-
Commerce*”, (*Jurnal Hukum*), 2007.

Hendra, “Peranan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar Dalam
Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsiliasi
(Pendekatan Kasus Tahun 2010-2015),” *Skripsi* Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alaudin Makassar, 2016.

Kristanto, Edwin “Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam
Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di
Yogyakarta”, *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Atma Jaya
Yogyakarta Fakultas Hukum), 2014.

Kurniawan, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian
Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap
Permasalahan Dan Kendala-Kendala BPSK),” (*Jurnal Hukum dan
Pembangunan*), 2011.

M. Diah, Marwah, “Prinsip Dan Bentuk-Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa
di Luar Pengadilan”, (*Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*), 2008.

Norman Wicaksono, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah," *Skripsi* Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Renayaan, Wilhelmus. "Peranan Lembaga Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi", *Disertasi*. Program Doktor Ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar, 2017.

Taufikurrahman, "Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", (Jurnal Iqtishadia), 2015.

Wibawa, I Gede Agus Satrya dan Suharta, I Nengah, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Tanggung Jawab Produsen," *Makalah* Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

D. Lain-lain

http://repository.radenintan.ac.id/3003/3/BAB_II_LANDASAN_TEORI.pdf

akses 4 Novemer 2019.

Tri Jata, Litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan,

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan/>,

akses 14

Januari 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (B P S K) KOTA YOGYAKARTA

Alamat Sekretariat : Jl. Kusumanegara no. 9 Yogyakarta

SURAT KETERANGAN

Nomor : /BPSK-Yk/S.Ket./VI/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama Peneliti : Rizky Krismonita Putri
Nomor identitas : 16340102
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Program studi : Ilmu Hukum
Universitas : Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Dosen pembimbing :
Judul Penelitian :

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA
YOGYAKARTA MELALUI PROSES MEDIASI TAHUN 2018

Telah datang kepada kami untuk memperoleh bahan-bahan dan melakukan penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta pada 16 Desember 2019 s.d. 13 Januari 2020. Adapun hasil penelitian tersebut semata-mata dipergunakan untuk keperluan ilmiah.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Juni 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yuna Pancawati, S.E., M.Si.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA SEKRETARIAT BPSK YOGYAKARTA

Narasumber: Sekretariat BPSK Yogyakarta

1. Apa peran BPSK dalam menangani sengketa konsumen?
2. Apa yang melatarbelakangi pengadu untuk memilih BPSK daripada institusi yang lain?
3. Apakah permohonan penyelesaian sengketa dapat diwakilkan?
4. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK? Lalu bagaimana tahapan-tahapannya?
5. Apakah kelebihan dan kekurangan masing-masing bentuk penyelesaian menurut BPSK?
6. Apakah ada spesialisasi kasus yang harus diselesaikan dengan penyelesaian tertentu?
7. Ketika proses penyelesaian sengketa gagal, apakah masih bisa dilakukan penyelesaian sengketa dengan bentuk lain?
8. Apa saja yang sudah dilakukan BPSK Kota Yogyakarta untuk menangani sengketa konsumen?
9. Apa saja kasus yang sudah ditangani BPSK Kota Yogyakarta?
10. Berapa data kasus sengketa konsumen yang masuk dalam tahun 2016-2019?
11. Apa saja kasus yang ditangani oleh BPSK Kota Yogyakarta melalui mediasi tahun 2016-2019?
12. Dimana proses penyelesaian sengketa dilakukan? Apakah memungkinkan jika dilakukan di luar Kantor BPSK?
13. Apakah ada biaya demi terlaksananya proses penyelesaian sengketa?
14. Berapa lama BPSK menangani sengketa konsumen melalui proses mediasi?
15. Bagaimana jika salah satu pihak atau keduanya yang bersengketa tidak hadir setelah dipanggil? Dan berapa kali maksimal pemanggilan?
16. Apakah ada alasan yang dapat diterima untuk tidak hadir dalam penyelesaian sengketa?
17. Apabila dalam proses mediasi tercapai kesepakatan, apakah ada surat kesepakatan yang dikeluarkan oleh BPSK?

18. Apakah hasil kesepakatan itu mengikat para pihak yang bersengketa?
19. Bagaimana pelaksanaan eksekusi perjanjian tersebut? Bagaimana jika para pihak yang berkewajiban tidak melaksanakan hasil kesepakatan?
20. Apabila tidak tercapai kesepakatan, bagaimana langkah selanjutnya? Apa upaya hukum yang dapat ditempuh?



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA MAJELIS MEDIASI BPSK
YOGYAKARTA

Narasumber: Mediator BPSK Yogyakarta

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa melalui proses mediasi? (alur penyelesaian sengketa sidang mediasi)
2. Apa saja prosedur yang dilakukan mediator dalam menyelesaikan sengketa?
3. Kedudukan produsen dan konsumen adalah kedudukan yang berbeda, bagaimana upaya yang dilakukan oleh mediator BPSK terkait perbedaan tersebut, sehingga ke-2 belah pihak memiliki kedudukan yang seimbang?
4. Bagaimana kewenangan majelis dalam hal proses penyelesaian sengketa?
5. Apa upaya yang dilakukan oleh mediator demi terselesaikannya sengketa mediasi?
6. Apa acuan atau pedoman yang digunakan oleh mediator dalam menyelesaikan sengketa melalui mediasi? Seperti di PN ada PERMA No.1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Kalau sidang mediasi di BPSK menggunakan apa?
7. Ada berapa majelis mediasi/ mediator dalam sidang mediasi? Jika ada lebih dari 1, apa kewenangan masing-masing majelis?
8. Bagaimana sifat putusan yang dikeluarkan mediator BPSK? Apakah bisa di eksekusi langsung? Ataukah harus dibawa ke Pengadilan?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA