

**EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
(BPSK) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022-2023**



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

**OLEH:**  
**ABDIAN SAIFULLAH**  
**21103080015**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

**EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA  
KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
(BPSK) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022-2023**



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

**OLEH:**  
**ABDIAN SAIFULLAH**  
**21103080015**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

## ABSTRAK

Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang diharapkan dapat menjadi solusi efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa salah satunya melalui proses mediasi. Oleh karena itu, mediasi diharapkan dapat mengurangi perkara dan mencegah penyelesaian perkara yang berlarut di pengadilan. Pelaksanaan mediasi di BPSK Kota Yogyakarta dalam dua tahun terakhir mengalami peningkatan, yang mana pada tahun 2022, mediasi yang diselesaikan hanya 4 kasus, yang setara dengan 11,8% dari total 34 kasus sengketa konsumen. Sementara pada tahun 2023, jumlah kasus yang diselesaikan melalui mediasi meningkat menjadi 15 kasus, atau sekitar 44,1%, sehingga untuk melihat faktor yang mempengaruhi efektifitas penerepan mediasi di BPSK Kota Yogyakarta. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana mekanisme pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, sejauh mana proses mediasi di BPSK Kota Yogyakarta sejalan dengan prinsip *al-sulh* dalam hukum Islam, serta menilai efektivitas pelaksanaan mediasi tersebut berdasarkan teori efektivitas hukum Lawrence M. Friedman.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yang menggunakan analisis kualitatif yang bersifat preskriptif-analitik, dengan pendekatan yuridis-empiris. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis penelitian ini menggunakan metode penalaran deduktif dengan menarik kesimpulan dari permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini mengacu pada kerangka teori efektivitas hukum M. Friedman dan prinsip *al-sulh* dalam hukum Islam untuk menghasilkan kesimpulan yang komprehensif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelaksanaan mediasi di BPSK Kota Yogyakarta telah berjalan sesuai dengan unsur-unsur esensial mediasi dan telah sejalan dengan prinsip perdamaian (*al-sulh*), yang mencerminkan musyawarah dan mufakat. Dari aspek efektivitas, mediasi di BPSK Kota Yogyakarta pada tahun 2022-2023 dinilai efektif. Dari sisi substansi hukum, pelaksanaan mediasi telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, meskipun masih memerlukan penyempurnaan, terutama terkait pedoman hukum acara sebagai acuan dalam pelaksanaan mediasi. Efektivitas ini juga didukung oleh struktur hukum yang memadai serta budaya hukum masyarakat yang menunjukkan perkembangan positif dan kesadaran yang semakin baik terhadap pentingnya proses mediasi.

**Kata Kunci:** Efektivitas Mediasi, Sengketa Konsumen, BPSK Kota Yogyakarta.

## ABSTRACT

*Mediation is one of the alternative dispute resolution methods expected to provide an effective solution in resolving consumer disputes, particularly at the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) in Yogyakarta City. Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Regulation of the Minister of Trade of the Republic of Indonesia Number 17/M-DAG/PER/4/2007 concerning the Consumer Dispute Settlement Body, BPSK has the authority to resolve disputes, one of which is through mediation. Mediation is anticipated to reduce cases and prevent prolonged dispute resolutions in court. In the last two years, the implementation of mediation at BPSK Yogyakarta City has shown a significant increase. In 2022, mediation successfully resolved 4 cases, accounting for 11.8% of the total 34 consumer dispute cases. Meanwhile, in 2023, the number of cases resolved through mediation rose to 15 cases, equivalent to approximately 44.1%. Observing the factors influencing the effectiveness of mediation at BPSK Yogyakarta City in 2022-2023 becomes crucial. This research aims to analyze the mechanism of dispute resolution through mediation, evaluate how far the mediation process at BPSK Yogyakarta aligns with the principles of al-ṣulḥ in Islamic law, and assess the effectiveness of mediation based on Lawrence M. Friedman's theory of legal effectiveness.*

*This research adopts a field research approach, utilizing qualitative analysis with a prescriptive-analytical nature and a juridical-empirical approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The analysis employs a deductive reasoning method to draw conclusions from general issues to specific problems. This study is guided by the framework of Lawrence M. Friedman's legal effectiveness theory and the principles of al-ṣulḥ in Islamic law to produce comprehensive conclusions.*

*The research findings indicate that the mediation mechanism at BPSK Yogyakarta City adheres to the essential elements of mediation and aligns with the principles of peace (al-ṣulḥ), reflecting deliberation and justice. From the perspective of effectiveness, mediation at BPSK Yogyakarta City in 2022-2023 is considered reasonably effective, evidenced by the significant resolution of disputes. From a substantive legal perspective, the mediation process complies with applicable regulations, although improvements are still needed, particularly regarding procedural law guidelines used as references in mediation implementation. This effectiveness is further supported by adequate legal structures and a legal culture among the community that demonstrates positive development and increasing awareness of the importance of mediation in resolving disputes.*

**Keywords:** *Mediation Effectiveness, Consumer Disputes, BPSK of Yogyakarta City.*

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/R0

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Abdian Saifullah

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*  
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, serta menyarankan perbaikan seperlunya,  
maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari:

Nama	: Abdian Saifullah
NIM	: 21103080015
Judul	: "Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Tahun 2022-2023"

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

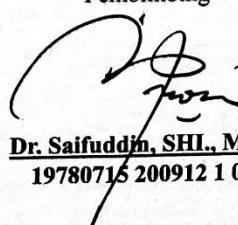
Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 20 Januari 2025 M

20 Rajab 1446 H

Pembimbing

  
Dr. Saifuddin, SHI., MSI.

19780716 200912 1 004

## SURAT PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-308/Un.02/DS/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022-2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ABDIAN SAIFULLAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 21103080015  
Telah diujikan pada : Rabu, 12 Februari 2025  
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. Saifuddin, SHI., MSI.  
SIGNED

Valid ID: 67cef05699dec



Penguji I

Dr. H. Abdul Mujib, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 67cef0568277



Penguji II

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H.  
SIGNED

Valid ID: 67cef056a10607



Yogyakarta, 12 Februari 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 67d10c35bb4eb

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

**FM-UINSK-BM-05-03/R0**

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Abdian Saifullah
NIM	:	21103080015
Jurusan	:	Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas	:	Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “**EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022-2023**” adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Januari 2025

Yang menyatakan,



Abdian Saifullah  
21103080015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

*“I’m not the first person to experience this, If others can survive, I will survive”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

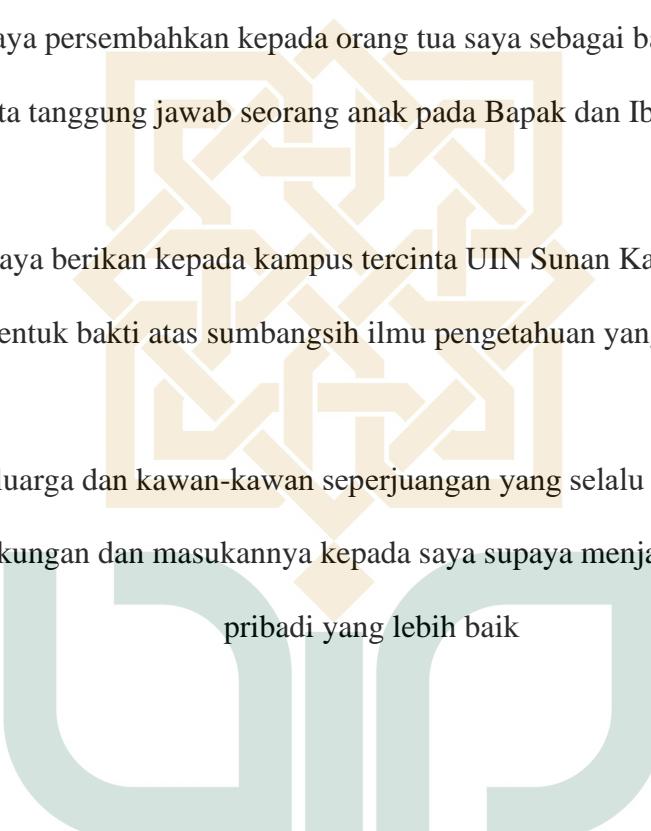
## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya haturkan kepada Allah SWT sebagai bentuk syukur atas nikmat  
dan karunia, salah satunya yaitu berupa ilmu pengetahuan yang diberikan,

Karya ini saya persembahkan kepada orang tua saya sebagai bakti dan kewajiban  
serta tanggung jawab seorang anak pada Bapak dan Ibu tercinta,

Karya ini saya berikan kepada kampus tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
sebagai bentuk bakti atas sumbangsih ilmu pengetahuan yang telah diberikan

Kepada keluarga dan kawan-kawan seperjuangan yang selalu memberikan do'a,  
nasihat, dukungan dan masukannya kepada saya supaya menjadi diri sendiri dan  
pribadi yang lebih baik



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

### **A. Konsonan Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	Ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)

ض	dad	d̂	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	qaf	q	Ki
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A

ـ	Kasrah	I	I
ـ	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كَاتِبٌ	Kataba
2.	ذُكْرٌ	Zukira
3.	يَذْهَبُ	Yažhabu

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كَيْفٌ	Kaifa
2.	خَوْلٌ	Haula

## C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

<b>Harakat dan Huruf</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf dan Tanda</b>	<b>Nama</b>
اَيْ...ِ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan Wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قَالَ	Qāla
2.	قَيلَ	Qīla
3.	يَقُولُ	Yaqūlu
4.	رَمَى	Ramā

#### D. Ta Marbutah

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رُوضَةُ الْأَطْفَالِ	Rauḍah al-aṭfāl
2.	طَلْحَةُ	Talḥah

#### E. Syaddah (Tasydid)

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana
2.	نَزَّلَ	Nazzala

#### F. Kata Sandang

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi

1.	الرَّجُلُ	Ar-rajulu
2.	الْجَلَلُ	Al-Jalālu

## G. Hamzah

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أَكَلَ	Akala
2.	تَأْخُذُونَ	Ta'khuzūna
3.	النَّوْءُ	An-Nau'u

## H. Huruf Kapital

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muḥamadun illā rasūl
2.	الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna

## I. Penulisan Kata

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
2.	فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auful-kaila wal mīzāna

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ هَلَّا الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَىٰ اللَّهِ وَآصْحَابِهِ وَمَنْ تَّبَعَهُمْ

بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan penuh rasa syukur, penulis memanjangkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan nikmat Islam, Iman, rahmat, serta hidayah-Nya. Atas anugerah-Nya, penulis masih diberikan kesehatan lahir dan batin hingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “*Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Tahun 2022-2023*”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, pembawa risalah kebenaran dan rahmat bagi semesta alam. Semoga kita semua termasuk dalam golongan umatnya yang mendapatkan syafaat di akhirat kelak.

Skripsi ini merupakan hasil dari proses panjang yang penuh dengan pembelajaran, refleksi, dan kerja keras. Meski demikian, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap karya sederhana ini dapat memberikan manfaat yang luas, tidak hanya bagi diri penulis, tetapi juga bagi para pembaca. Dengan penuh kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Terselesaikannya skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah dengan tulus memberikan perhatian dan

bantuannya selama proses penyusunan skripsi ini. Ungkapan penghargaan yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Panutanku, Ayahanda Mahfud dan pintu surgaku Ibunda Diana terimakasih atas cinta, kasih sayang, do'a, dukungan, kesabaran, dan motivasinya selama ini yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat terus berjuang dalam menggapai cita-cita. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis. KALEMBOADE.
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Prof. H. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Prof. Dr. H. Ali Sodikin, M.Ag.
4. Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Bapak Dr. Saifuddin, S.H.I., M.S.I sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan pembelajaran di program studi Hukum Ekonomi Syariah dan juga telah tulus serta ikhlas membekali dan membimbing penulis dalam memperoleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta semoga selalu sehat dan berkah selalu bapak.
5. Bapak A Hashfi Luthfi, M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri

Sunan Kalijaga atas motivasinya kepada mahasiswa/i Hukum Ekonomi Syariah untuk terus berprestasi serta meraih mimpi.

6. Ibu Annisa Dian Arini, M.H. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah xxi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga atas jasa beliau yang telah memudahkan mahasiswa/i Hukum Ekonomi Syariah dalam proses penyusunan skripsi.
7. Ibu Nurul Fransisca Damayanti, S.H., M.H. seorang Ibu di PSKH dan seorang jaksa di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta, sosok jaksa dan Ibu yang sangat rendah hati, selalu sabar mendampingi dan selalu memberikan yang terbaik dalam membantu mahasiswa untuk belajar. Sosok yang mengajarkan penulis tentang ketegasan, kebijaksanaan, profesionalitas dan kedermawanan yang memberikan kebahagiaan. Terimakasih ibu, semoga berkah dan sehat selalu Ibu Nurul.
8. Bapak Agung Wibowo S.H., M.Kn. dan Ibu Lusia Nia Kurnianti S.H., M.H. Sosok Dosen yang sangat luar biasa dalam memberikan pengabdian dan menyebarkan kebermanfaatan bagi orang-orang, termasuk mahasiswa di sekitarnya khususnya juga kepada penulis.
9. Kepada keluarga besar Pusat Studi dan Konsultasi Hukum (PSKH) UIN Sunan Kalijaga, dengan penuh rasa hormat dan kasih, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. PSKH adalah organisasi luar biasa yang telah menjadi tempat belajar sekaligus rumah bagi penulis. Di sini, penulis menemukan makna mendalam tentang

kekeluargaan, pengabdian, kebersamaan yang tulus dan meahami orang lain. Pengalaman yang didapatkan selama menjadi bagian dari PSKH telah menjadi pembelajaran berharga yang tak ternilai. Dari organisasi ini, penulis belajar tentang kepemimpinan, pemikiran yang bijak, kerja keras, kesabaran, dan banyak hal lain yang telah membantu membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik. Semua nilai ini tidak hanya memperkaya pengalaman penulis selama masa studi, tetapi juga menjadi bekal yang akan terus berguna di masa depan. Terima kasih atas kesempatannya.

PSKH... Bisa!

10. Kawan-kawan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 21 yang telah menemani penulis belajar dan berproses di kampus. Terimakasih semoga kalian selalu diberi semangat, dilancarkan selalu urusannya dan semoga kita semua dapat wisuda bersama.
11. Kawan-kawan Kuliah Kerja Nyata (KKN) 114 UIN Sunan Kalijaga Kelompok 164 Dusun Prengguk yang telah menjadi bagian dari perjalanan berharga ini. Terima kasih atas setiap tawa, kerja keras, dan kebersamaan yang telah kita lalui. Dalam setiap diskusi hingga larut malam, dalam setiap langkah mengabdi di tengah masyarakat, dan dalam setiap tantangan yang kita hadapi bersama, penulis menemukan makna kebersamaan, persaudaraan, dan perjuangan. Kalian bukan sekadar rekan, tetapi keluarga yang memberikan semangat dan warna dalam perjalanan ini.

12. Sobat Pedak Baru (Fajri, Ababil, Teguh iman) yang selalu siap merepotkan dan direpotkan. Sehat-sehat kalian.
13. Untuk Uda Dinnul Ashraf yang sudah rela meminjamkan kamar, wifi, charger leptopnya, dan sudah rela diganggu *sleep callnya*. Sehingga penulis dapat melanjutkan penulisan skripsi ini dengan lancar.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
D. Telaah Pustaka.....	13
E. Kerangka Teoretik .....	17
F. Metode Penelitian.....	27
G. Sistematika Pembahasan .....	31

<b>BAB II MEDIASI DAN MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA .....</b>	<b>32</b>
A. Tinjauan Umum Mediasi.....	32
1. Pengertian Mediasi.....	32
2. Tujuan dan Manfaat Mediasi.....	35
3. Landasan Hukum Mediasi .....	37
4. Prinsip-Prinsip Mediasi.....	42
5. Mediasi di dalam Pengadilan dan di Luar Pengadilan .....	44
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia.....	47
1. Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi .....	47
2. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi .....	52
<b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN PRAKTIK PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PROSES MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta .....	50
1. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.....	52
2. Keanggotaan dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.....	54

3. Susunan Personalia Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	
Kota Yogyakarta.....	56
B. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta .....	57
1. Prosedur Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta .....	59
2. Perkara-perkara Sengketa Konsumen di BPSK Kota Yogyakarta .....	65
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Mediasi di BPSK Kota Yogyakarta.....	69
1. Faktor Pendukung Keberhasilan Mediasi di BPSK Kota Yogyakarta ..	70
2. Faktor Penghambat Keberhasilan Mediasi di BPSK Kota Yogyakarta.	72
<b>BAB IV MEKANISME, KESESUAIAN PRINSIP PERDAMAIAIN (AL-SULH) DAN EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA YOGYAKARTA .....</b>	<b>74</b>
A. Mekanisme Pelaksanaan Mediasi di BPSK Kota Yogyakarta.....	74
B. Kesesuaian Proses Mediasi dengan Prinsip Perdamaian (Al-ṣulḥ) di BPSK Kota Yogyakarta .....	78
C. Analisis Efektifitas Mediasi dalam Sengketa Konsumen pada Tahun 2022-2023 di BPSK Kota Yogyakarta .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>

A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
PEDOMAN WAWANCARA .....	III
SURAT PERMOHONAN PENELITIAN TUGAS AKHIR.....	VI
DOKUMENTASI PENELITIAN .....	VII
CURICULUM VITAE .....	VIII



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat telah memberikan dampak signifikan pada aktivitas perdagangan, baik domestik maupun internasional. Pada tahun 2023, menurut data dari Badan Pusat Statistik, perekonomian Indonesia tumbuh sebesar 5,04%.<sup>1</sup> Angka ini menunjukkan adanya peningkatan mobilitas pelaku usaha yang berorientasi pada keuntungan. Di sisi lain, globalisasi yang mendorong perdagangan bebas juga memperketat persaingan di pasar. Kondisi ini membuka peluang bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk berkembang, sebagaimana tercatat oleh Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) bahwa terdapat sekitar 66 juta UMKM di Indonesia pada tahun 2023.<sup>2</sup> Namun, di tengah pertumbuhan tersebut, potensi konflik antara pelaku usaha dan konsumen juga semakin meningkat.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, yang menjadi elemen utama dalam sistem ekonomi, tidak terlepas dari potensi terjadinya sengketa.

---

<sup>1</sup> Badan Pusat Statistik Indonesia, Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023 Tumbuh 5,04 Persen (y-on-y), <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/02/05/2379/ekonomi-indonesia-triwulan-iv-2023-tumbuh-5-04-persen--y-on-y-.html>, diakses pada 03 Juni 2024 Pukul 16.50 WIB.

<sup>2</sup> KADIN Indonesia, UMKM Indonesia, [https://kadin.id/data-dan-statistik/umkm-indonesia/#:~:text=Pada%20tahun%202023%20pelaku%20usaha,%25\)%20dari%20total%20tenaga%20kerja](https://kadin.id/data-dan-statistik/umkm-indonesia/#:~:text=Pada%20tahun%202023%20pelaku%20usaha,%25)%20dari%20total%20tenaga%20kerja), diakses pada 03 Juni 2024 Pukul 16.53 WIB.

Pelaku usaha, dengan dominasi sumber daya dan akses informasi, sering kali berada dalam posisi yang lebih kuat dibandingkan konsumen. Sebaliknya, konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah, baik dari segi pengetahuan tentang produk, pemahaman hak-hak mereka, maupun kekuatan tawar-menawar.<sup>3</sup> Dalam dunia perdagangan yang semakin kompetitif, posisi konsumen sering kali lebih rentan dibandingkan pelaku usaha. Beberapa faktor yang menyebabkan kerentanan konsumen antara lain, seperti dominasi pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi dan komunikasi modern untuk memperluas pasar, persaingan antar pelaku usaha yang dapat mengabaikan hak-hak konsumen, serta pola pikir sebagian pelaku usaha yang berorientasi pada keuntungan maksimal dengan pengorbanan minimal.<sup>4</sup> Akibatnya, banyak kasus di mana konsumen dirugikan, seperti barang yang tidak sesuai standar, informasi produk yang menyesatkan, atau pelanggaran terhadap hak konsumen lainnya.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 3 UUD 1945 yang menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum, jika terjadi sengketa, para pihak akan mencari jalur penyelesaian untuk mengakhiri sengketa dan memperoleh kepastian hukum. Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dapat dilakukan melalui dua cara yaitu pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non-litigasi).

---

<sup>3</sup> Gilang Ahmad Pratama, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Tasikmalaya", *Skripsi sarjana Universitas Islam Indonesia*, (2017), hlm 1.

<sup>4</sup> Amri Mapakaya, Syahruddin Nawi, Salle Salle. "Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Journal of Lex Philosophy (JLP)*, Vol. 4:2, (2023), hlm 517.

Litigasi, atau proses penyelesaian sengketa di pengadilan, merupakan kewenangan dari pengadilan dalam lingkup Peradilan Umum dan menjadi upaya terakhir yang ditempuh para pihak ketika sengketa tidak dapat diselesaikan melalui cara kekeluargaan. Penyelesaian sengketa secara litigasi memiliki kerugian karena prosesnya memakan waktu lama dan biaya yang mahal.<sup>5</sup>

Sementara itu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) memiliki beberapa keuntungan. Prosesnya lebih cepat, lebih murah, dan lebih optimal karena memungkinkan para pihak mencapai kesepakatan berdasarkan faktor non-finansial tanpa menimbulkan permusuhan. Selain itu, penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan cara efektif untuk mengurangi jumlah perkara yang masuk ke pengadilan. Berikut ini adalah gambaran perkara yang ditangani oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tahun 2023 berdasarkan Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia 2023.

Tabel Keadaan Perkara Mahkamah Agung Tahun 2023 berdasarkan Jenis Perkara

Jenis Perkara	Sisa 2022	Masuk 2023	Jumlah Beban	Putus 2023	Sisa 2023	Rasio Produktivitas
Perdata	26	6.202	6.228	6.138	90	98,55%
Perdata khusus	0	1.458	1.458	1.454	4	99,73%
Pidana	2	1.698	1.700	1.700	0	100%
Pidana khusus	25	8.033	8.058	8.047	11	99,86%
Perdata agama/jinayah	0	1.646	1.646	1.646	0	100%
Pidana militer	0	443	443	443	0	100%
Tata usaha negara	207	7.772	7.979	7.937	42	99,47%
Jumlah	260	27.252	27.512	27.365	147	99,47%

<sup>5</sup> Hilda Ananda, Siti Nur Afifah. "Penyelesaian Secara Litigasi Dan Non-Litigasi." *Sharia and Economy: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam (Sharecom)*, Vol. 1:1, (2023), hlm. 55.

*Tabel 1. Perbandingan perkara yang diterima tahun 2023 dan sisa perkara tahun 2022 berdasarkan jenis perkara yang ditangani oleh Mahkamah Agung*

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah perkara yang masuk ke pengadilan pada tahun 2023 adalah 27.252 perkara, ditambah dengan 260 perkara dari tahun 2022 yang belum diselesaikan.<sup>6</sup> Oleh karena itu, meningkatkan penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan cara efektif untuk menghindari penumpukan perkara di pengadilan, termasuk sengketa konsumen.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat dua opsi untuk penyelesaian sengketa konsumen. Pasal 45 Ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa." Dengan demikian, UUPK menyediakan dua jalur, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Untuk penyelesaian di luar pengadilan, UUPK memberi wewenang kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen.<sup>7</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga *the guardian of consumer* (penjaga konsumen), yang dapat diakses oleh konsumen untuk mempertahankan hak-haknya ketika dilanggar

---

<sup>6</sup> Mahkamah Agung. Laporan Tahunan 2023 Mahkamah Agung Republik Indonesia, [https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/images/laporan\\_tahunan/FA-LAPTAH\\_MA\\_2023-low.pdf](https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/images/laporan_tahunan/FA-LAPTAH_MA_2023-low.pdf), diakses pada 6 Juni 2024 Pukul 16.00 WIB.

<sup>7</sup> Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

oleh pelaku usaha.<sup>8</sup> Sebagai institusi yang diamanahi untuk melindungi hak-hak konsumen, BPSK oleh Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diberi tugas dan wewenang, yaitu meliputi:<sup>9</sup>

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Sebagai lembaga nonlitigasi yang memiliki tanggung jawab untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga memiliki tanggung jawab untuk memutuskan sengketa antara konsumen dan produsen atau pelaku

---

<sup>8</sup> Musatakalima, “Efektivitas Penanganan Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Perspektif Politik Hukum di Indonesia”, *Disertasi* Universitas Islam Indonesia, (2023), hlm. 1.

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52.

usaha terkait penggunaan barang dan jasa yang tidak untuk diperdagangkan, sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>10</sup> Konsumen merujuk kepada setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan.<sup>11</sup>

Hak-hak konsumen yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan. Jika hak-hak konsumen tidak dipenuhi secara memadai, dapat mengakibatkan terjadinya sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa tersebut dapat ditempuh melalui jalur litigasi ke pengadilan dalam lingkungan peradilan umum atau melalui jalur nonlitigasi ke BPSK atas pilihan sukarela dari para pihak.

Apabila permohonan penyelesaian sengketa diajukan ke Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum, prosesnya akan tunduk pada hukum acara perdata umum yang dimulai dengan proses mediasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Mahkamah Agung RI No. 1 Tahun 2016 tentang Mediasi di Pengadilan. Sementara jika proses penyelesaian sengketa konsumen diajukan

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, Pasal 1 Angka 11.

<sup>11</sup> *Ibid.*, Pasal 1 Angka 2.

ke BPSK, penyelesaiannya akan dilakukan melalui tiga alternatif, yaitu mediasi, konsiliasi, dan/atau arbitrase.<sup>12</sup>

Sebagaimana telah disinggung sebelumnya, salah satu bentuk ADR (*Alternative Dispute Resolution*) adalah mediasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mediasi diartikan sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.<sup>13</sup> Penjelasan mediasi dari sisi etimologi lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihan mereka. Pada hakikatnya, mediasi bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses penyelesaian sengketa di antara para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga lain selain lembaga peradilan.

Mediasi juga merupakan salah satu bentuk upaya hukum yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ditempuh oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa di bidang perlindungan konsumen. Hal ini dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 3 huruf a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang menyatakan bahwa BPSK mempunyai tugas dan wewenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian

---

<sup>12</sup> Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>13</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Mediasi." <https://kbbi.web.id/mediasi> diakses pada 10 Juni 2024 Pukul 20.30 WIB.

sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.<sup>14</sup> Ketiga upaya tersebut merupakan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa dan bukan merupakan upaya penyelesaian berjenjang, sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.<sup>15</sup>

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan secara eksplisit menyatakan adanya upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi. Selain diamanatkan dalam ketentuan Kepmenperindag, budaya hukum masyarakat juga mempengaruhi pentingnya penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mediasi. Sebagai bagian dari budaya hukum di Indonesia, mediasi memiliki akar yang kuat dalam tradisi masyarakat. Secara filosofis, masyarakat Indonesia mengutamakan pendekatan damai dalam menyelesaikan konflik, baik di ranah individu maupun komunal.<sup>16</sup> Prinsip ini sejalan dengan nilai-nilai yang diajarkan dalam Islam, di mana penyelesaian konflik secara damai (*al-sulh*) sangat dianjurkan. Dalam Al-Qur'an, terdapat beberapa ayat yang menegaskan pentingnya islah (perdamaian), seperti dalam Surah Al-Hujurat (49) ayat 9 dan Surah An-Nisa (4) ayat 34-35. Dengan mengutamakan

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, Pasal 3 Huruf A.

<sup>15</sup> *Ibid.*, Pasal 4

<sup>16</sup> Dedy Mulyana, "Kekuatan Hukum Hasil Mediasi di Luar Pengadilan Menurut Hukum Positif." *Wawasan Yuridika*, Vol. 3:2, (2019), hlm.177.

islah di antara pihak yang bersengketa, Islam menunjukkan bahwa jalan damai lebih diprioritaskan daripada mengajukan gugatan atau menggunakan jalur pengadilan. Allah juga menegaskan dalam Surah Al-Hujurat (49) ayat 10 bahwa mendamaikan Muslim yang berselisih adalah bentuk ibadah yang diberi nilai pahala, asalkan perdamaian ini dilakukan dengan sukarela dan tanpa paksaan, sehingga kesepakatan hanya sah jika diterima sepenuh hati oleh kedua pihak.<sup>17</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mediasi memiliki peran yang sangat penting dan wajib dilakukan, baik secara formal maupun sesuai dengan konsep islah dalam islam. Oleh karena itu, dalam penyelesaian sengketa konsumen, sudah seharusnya hakim konsisten dan berupaya keras untuk mendamaikan para pihak selama proses persidangan.

BPSK Kota Yogyakarta, sebagai salah satu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk oleh pemerintah, telah menjadi pilihan utama bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa. Dari ketiga alternatif penyelesaian sengketa yang tersedia, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, mediasi merupakan metode yang paling sering diterapkan di BPSK Kota Yogyakarta. Hal ini dilakukan atas dasar kesepakatan para pihak yang bersengketa.

---

<sup>17</sup> Sayyaf, R. Tanzil Fawaiq. "Mediasi Dan Sulh Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Hukum Keluarga Islam." *Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam* 9.2 (2023): 182.

No	Tahun	Jumlah Sengketa	Mediasi
1	2022	14	4
2	2023	20	15
	Total	34	19

Sumber: Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta 2024

Berdasarkan data rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK Kota Yogyakarta pada tahun 2022 hingga 2023, tercatat 34 kasus pelanggaran konsumen. Dari jumlah tersebut, penyelesaian melalui mediasi terus mengalami peningkatan, dengan total 19 kasus yang diselesaikan melalui proses mediasi. Sementara itu, 1 kasus diselesaikan melalui konsiliasi, 1 kasus melalui arbitrase, 6 kasus hanya mencapai tahap konsultasi, dan sisanya tidak berlanjut ke tahap registrasi karena para pihak memutuskan untuk tidak melanjutkan proses.<sup>18</sup>

Hal tersebut menunjukkan bahwa para pihak lebih memilih jalur damai dan non-litigasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Hasil ini menegaskan bahwa secara matematis BPSK telah berhasil mengimplementasikan mediasi sesuai dengan semangat sosiologisnya, yakni untuk meminimalisir sengketa yang berkepanjangan, mengurangi beban perkara, dan menciptakan solusi yang cepat serta damai. Secara filosofis, mediasi merupakan metode yang sejalan dengan budaya Indonesia yang mengutamakan musyawarah dan mufakat dalam menyelesaikan konflik. Selain

---

<sup>18</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta, Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ditangani BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2022-2023.

itu, dalam perspektif hukum Islam, mediasi atau *al-sulh* bukan hanya sekadar alternatif penyelesaian sengketa, tetapi juga sebuah kewajiban moral yang bertujuan untuk menciptakan keharmonisan di antara pihak-pihak yang berselisih. Prinsip ini tidak hanya relevan secara normatif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai keadilan yang menjadi inti dari ajaran Islam. Oleh karena itu, penerapan mediasi di BPSK Kota Yogyakarta perlu dikaji tidak hanya dari sudut pandang efektivitas prosedural, tetapi juga kesesuaian dengan nilai-nilai hukum Islam.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta tahun 2022-2023. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur keberhasilan mediasi dalam menyelesaikan sengketa, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas mediasi. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kesesuaian proses mediasi di BPSK dengan prinsip *al-sulh* dalam hukum Islam, sehingga dapat memberikan gambaran secara holistik tentang relevansi mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mekanisme pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Yogyakarta?

2. Bagaimana kesesuaian proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dengan prinsip perdamaian (al-ṣulḥ) dalam hukum islam?
3. Bagaimana efektivitas mediasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta tahun 2022-2023?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan permasalahan diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui kesesuaian proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dengan prinsip perdamaian (al-ṣulḥ) dalam hukum islam.
- c. Untuk mengetahui efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Tahun 2022-2023.

#### 2. Manfaat Penelitian:

- a. Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat dan pemahaman baru dalam mengembangkan ilmu pengetahuan bagi masyarakat untuk memahami efektivitas mediasi di Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa.

- b. Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang penegakan hukum dan menjadi sarana evaluasi untuk pelaksanaan mediasi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), khususnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta dalam Penyelesaian sengketa konsumen.

#### D. Telaah Pustaka

Berdasarkan beberapa literatur yang telah ditelusuri oleh penulis tentang Efektivitas Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta, penulis telah menemukan penelitian terdahulu yang membahas mengenai tema tersebut. Akan tetapi penulis juga menemukan beberapa perbedaan penelitian sebagai berikut:

Pada penelitian yang ditulis oleh Daniel Jusari tahun 2019 menyoroti masalah efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang melalui mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan mediasi belum efektif karena faktor regulasi, peran mediator, sarana, dan sikap para pihak.<sup>19</sup> Kesamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai efektivitas mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,

---

<sup>19</sup> Efektivitas Mediasi dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang." *JURNAL Public Administration, Business and Rural Development Planning* Vol 1:2 (2020), hlm. 84.

sedangkan yang menjadi pembeda, Penelitian ini berfokus pada BPSK Kota Padang, sedangkan penelitian penulis meneliti di BPSK Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini menyoroti hambatan dalam pelaksanaan mediasi, sementara penelitian penulis juga mencakup kesesuaian mediasi dengan prinsip *al-ṣulh* dalam hukum Islam.

Selanjutnya Penelitian yang ditulis oleh Prayuti, Yuyut, dkk tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi dinilai efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen kesehatan, Namun, hasil mediasi tidak bersifat final dan biasanya memerlukan persetujuan dari kedua belah pihak untuk mengikat.<sup>20</sup> Kesamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai efektivitas mediasi dalam meyelesaikan sengketa konsumen. Namun yang menjadi pembeda, Fokus penelitian ini adalah sengketa konsumen kesehatan secara umum, sedangkan penelitian penulis lebih spesifik pada mediasi di BPSK Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian penulis mencakup analisis hukum Islam melalui prinsip *al-ṣulh*.

Penelitian yang ditulis oleh Hakim tahun 2024 dengan judul Bentuk Putusan BPSK Kota Yogyakarta Dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Melindungi Hak Konsumen di Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen telah sesuai dengan UUPK dan putusan yang dikeluarkan telah menjamin

---

<sup>20</sup> Yuyut Prayuti, et al. "Efektivitas Mediasi Dan Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Kesehatan." *Syntax Idea*, Vol. 6:3, (2024), hlm. 1533.

kepastian hukum dan melindungi hak konsumen.<sup>21</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah objek penelitian di BPSK Kota Yogyakarta dan yang menjadi pembedanya adalah Penelitian ini berfokus pada bentuk putusan BPSK, sementara penelitian penulis lebih menekankan pada mekanisme dan efektivitas mediasi.

Penelitian yang ditulis oleh Bustamar pada tahun 2017 menunjukkan bahwa mediasi di BPSK Bukittinggi efektif, tetapi masih dipengaruhi oleh faktor yuridis, sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, serta budaya hukum.<sup>22</sup> Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama membahas efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK serta menggunakan teori efektivitas hukum M. Friedman. Namun, perbedaannya terletak pada objek penelitian, dimana penelitian penulis dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta dan melibatkan analisis hukum islam.

Penelitian yang dilakukan oleh Mia Hadiati tahun 2014 dengan hasil penelitian menjelaskan bahwa mediasi dinilai cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK DKI Jakarta.<sup>23</sup> Persamaan

---

<sup>21</sup> Hakim Adha Mahendra, "Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Yogyakarta Dalam Menjamin Kepastian Hukum Dan Melindungi Hak Konsumen di Yogyakarta", *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, (2024).

<sup>22</sup> Bustamar, "Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017", *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, Vol. 16:2, (2017), hlm. 185.

<sup>23</sup> Mia Hadiati, Mariske Myeke Tampi. "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta", *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 8:2 (2020), hlm. 178.

penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah membahas mengenai efektivitas mediasi di BPSK. Namun yang menjadi pembeda dari penelitian penulis adalah tolak ukur efektifnya mediasi, dimana penelitian tersebut hanya melihat berdasarkan akta perdamaian dari kedua belah pihak yang bersengketa, namun pada penelitian penulis berdasarkan pada indikator-indikator efektivitas dari teori efektivitas hukum Lauwrance M. Friedman.

Kemudian Penelitian yang ditulis oleh Neli dkk Tahun 2019. Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Pelaksanaan mediasi yang dilakukan pada BPSK kota Pariaman selalu melewati jangka waktu yang diwajibkan aturan, sehingga waktu tersebut tidak memadai dalam keberhasilan mediasi, pelaksanaan mediasi terkesan dipaksakan kepada para pihak.<sup>24</sup> Perbedaan dengan penelitian penulis adalah pada objek penelitian dan subjek penelitian, penulis meneliti di BPSK Kota Yogyakarta dan subjek penelitiannya untuk menilai efektivitas dari mediasi yang dilakukan oleh mediator di BPSK Kota Yogyakarta dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dari mediasi tersebut.

Dari telaah pustaka yang telah dilakukan, terlihat bahwa penelitian tentang efektivitas mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah banyak dilakukan dengan fokus pada berbagai wilayah dan pendekatan yang beragam. Kesamaan yang mendasar antara penelitian-

---

<sup>24</sup> Neli Gusmawati, Mashudi, Neneng Oktarina. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman", *Ensiklopedia Social Review*, Vol. 1.3, (2019). hlm. 321-333.

penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah kajian terhadap efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Namun, penelitian ini memiliki kekhasan tersendiri, yaitu terletak pada fokus wilayah di BPSK Kota Yogyakarta, analisis mengenai kesesuaian mediasi dengan teori *al-sulh* dalam hukum Islam, serta penerapan teori efektivitas hukum Lawrence M. Friedman sebagai kerangka analisis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melengkapi kajian yang telah ada tetapi juga memberikan perspektif baru, khususnya dalam konteks budaya hukum masyarakat Yogyakarta dan pelaksanaan mediasi berdasarkan nilai-nilai Islam, sehingga dapat memperkaya wawasan akademik dan praktis terkait efektivitas mediasi di Indonesia.

### E. Kerangka Teoretik

Kerangka teoretik merupakan fondasi penting dalam sebuah penelitian karena memberikan arahan dan landasan ilmiah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Dalam penelitian penulis, kerangka teoretik mencakup tiga teori utama, yaitu Teori Mediasi, Teori *Al-sulh* (Perdamaian), dan Teori Efektivitas Hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman. Ketiga teori ini digunakan untuk menganalisis mekanisme pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta tahun 2022-2023.

## 1. Teori Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa secara damai yang melibatkan pihak ketiga untuk memberikan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga yang netral, tanpa kewenangan untuk mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai solusi yang diterima oleh kedua belah pihak.<sup>25</sup>

Menurut Laurence Bolle, mediasi di definisikan sebagai proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa dengan bantuan seorang mediator, yang berusaha meningkatkan proses pengambilan keputusan sehingga para pihak yang bersengketa dapat mencapai hasil yang dapat diterima oleh mereka.<sup>26</sup>

J. Folberg dan A. Taylor lebih menekankan konsep mediasi pada peran aktif mediator dalam menjalankan proses mediasi. Mereka menyatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan bersama-sama oleh pihak yang bersengketa dengan bantuan pihak yang netral. Mediator dapat mengembangkan dan menawarkan pilihan penyelesaian sengketa, dan para pihak dapat mempertimbangkan tawaran

---

<sup>25</sup> Rochmani, dkk., *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan yang Cepat, Sederhana Dan Biaya Ringan*, (Semarang: Universitas Stikubank, 2020), hlm. 782.

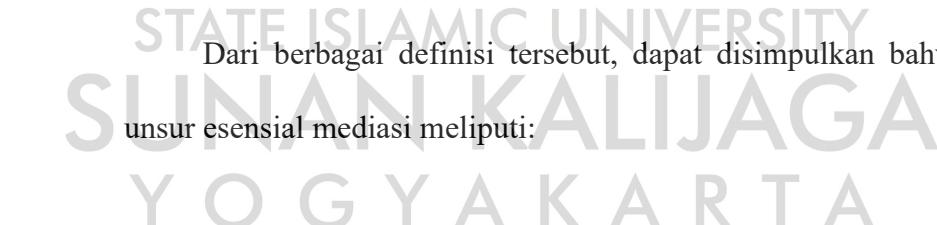
<sup>26</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, hlm. 4.

mediator sebagai alternatif menuju kesepakatan dalam penyelesaian sengketa.<sup>27</sup>

Menurut Garry Goopaster, mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang imparisial bekerja sama dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu mereka mencapai kesepakatan yang memuaskan. Goopaster menekankan bahwa mediasi tidak hanya terbatas pada pengertian bahasa tetapi juga mencakup gambaran keseluruhan proses mediasi serta tujuannya. Ia menyatakan bahwa mediasi adalah proses negosiasi di mana pihak ketiga berdialog dengan pihak-pihak yang bersangkutan dan mencari kemungkinan penyelesaian dari sengketa tersebut.<sup>28</sup>

Menurut Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2016, mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa secara damai yang tepat, efektif, dan dapat membuka akses lebih luas bagi para pihak untuk memperoleh penyelesaian yang memuaskan dan berkeadilan.<sup>29</sup>

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur esensial mediasi meliputi:



<sup>27</sup> Dek Anray, “BP4 sebagai alternatif dalam penyelesaian sengketa harta bersama secara non litigasi di Kecamatan Cibitung Kabupaten Sukabumi”, *Skripsi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 2023. hlm. 15-16.

<sup>28</sup> Muhammad Reza Fahlevi, “Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Jalur Mediasi (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Besar)”, *Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, 2023, hlm. 15-16.

<sup>29</sup> Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

1. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui perundingan berdasarkan pendekatan mufakat atau kesepakatan para pihak.
2. Para pihak meminta bantuan pihak lain yang bersifat netral yang disebut mediator.
3. Mediator tidak memiliki kewenangan memutus, tetapi hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam mencari penyelesaian yang diterima oleh para pihak.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori mediasi sebagai alat analisis untuk menjawab rumusan masalah pertama, yaitu mengenai penyelesaian sengketa melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta. Analisis ini didasarkan pada unsur-unsur mediasi yang telah disebutkan sebelumnya. Dengan pendekatan ini, pembaca dapat memahami sejauh mana kesesuaian penyelesaian sengketa melalui proses mediasi di BPSK Kota Yogyakarta dengan unsur-unsur mediasi tersebut.

## 2. Teori *Al-ṣulh* (Perdamaian)

*Al-ṣulh* dipahami sebagai upaya penyelesaian sengketa yang mengedepankan prinsip damai dengan tujuan mengakhiri perselisihan antara dua pihak yang bersengketa. Berdasarkan berbagai pendapat dari para ulama, *al-ṣulh* dapat diartikan sebagai akad atau perjanjian yang melibatkan dua pihak yang berselisih untuk mencapai kesepakatan bersama dan menghilangkan permusuhan atau dendam. Sebagai contoh, Muhammad Syartha al-Dimyati dan Sayyid Sabiq mendefinisikan *al-ṣulh*

sebagai tindakan untuk menghentikan perselisihan. Lebih lanjut, ulama lainnya seperti Taqiyuddin Abu Bakr Ibn Muhammad al-Husaini, Ibrahim al-Bajuri, dan M. Hasbi Ash Shiddieqy mengembangkan pemahaman ini dengan menekankan bahwa *al-sulh* merupakan akad yang bertujuan menyelesaikan perselisihan secara tuntas dengan kesepakatan bersama.<sup>30</sup>

Secara umum, *al-sulh* merupakan istilah yang dapat mencakup berbagai aspek perdamaian, baik dalam konteks harta benda, permusuhan, hubungan rumah tangga, perdamaian antar sesama Muslim, maupun antara Muslim dengan non-Muslim. Islam sendiri menempatkan perdamaian sebagai perbuatan yang sangat terpuji.<sup>31</sup> Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *shulhu* adalah upaya untuk mendamaikan dua pihak yang berselisih, bertengkar, saling mendendam, atau bermusuhan dalam mempertahankan hak. Melalui upaya ini, diharapkan perselisihan dapat berakhir sepenuhnya. Dengan kata lain, *shulhu* merupakan akad yang bertujuan untuk mengakhiri segala bentuk pertengkaran dan perselisihan.<sup>32</sup>

Dalam proses *al-sulh*, terdapat rukun dan syarat yang harus dipenuhi agar perdamaian dapat berjalan dengan baik. Rukun *al-sulh* meliputi beberapa komponen utama, yaitu:

<sup>30</sup> Havis Aravik. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Al-Shulhuh dan Jawatan Al-Hisbah". *Economica Sharia*, Vol 1:2, (2016), hlm.34.

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> Karimah, Rima. "Konsep Shulh Sebagai Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits." *Equality: Journal of Islamic Law (EJIL)* 2.1 (2024), hlm. 5.

1. Muṣālīḥ, Kedua pihak yang berselisih dan terlibat langsung dalam proses perdamaian.
2. Muṣālīḥ ‘anhu, Objek atau hal yang diperselisihkan.
3. Muṣālīḥ ‘alayh, Hal yang ditawarkan oleh salah satu pihak untuk menyelesaikan perselisihan, yang juga dikenal sebagai *badal al-ṣulh*.
4. Ṣīghat Ijāb wa Qabūl, Pernyataan ijāb (penawaran) dan qabūl (penerimaan) antara kedua pihak sebagai simbol kesepakatan untuk berdamai.<sup>33</sup>

Syarat-syarat pihak yang terlibat dalam proses *al-ṣulh* juga penting agar kesepakatan yang dihasilkan memiliki kekuatan hukum yang sah. Syarat-syarat tersebut meliputi:

1. Berakal Sehat, Kesepakatan tidak sah jika dilakukan oleh orang yang tidak berakal sehat, seperti orang gila atau anak yang belum memiliki akal sehat (*mumayyiz*), yaitu kemampuan untuk membedakan antara yang baik dan buruk.
2. Dewasa, Pihak-pihak yang terlibat dalam *al-ṣulh* harus sudah dewasa atau mencapai usia baligh agar memiliki kemampuan penuh dalam mengambil keputusan. Kesepakatan yang dihasilkan oleh anak-anak yang belum dewasa dianggap tidak sah dalam pandangan hukum Islam.
3. Wali untuk Pihak yang Belum Dewasa dalam Hal Kehartabendaan, Jika *al-ṣulh* menyangkut persoalan harta yang melibatkan anak di

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm.35

bawah umur, maka pelaksanaannya harus dilakukan oleh wali anak tersebut, misalnya ayah atau orang yang bertanggung jawab atas harta anak tersebut.

4. Tidak Berstatus Murtad, Menurut pandangan Mazhab Hanafiyah, salah satu syarat sah *al-sulh* adalah pihak yang melakukan kesepakatan bukanlah orang yang murtad (keluar dari Islam). Namun, mayoritas ulama (jumhur) tidak memasukkan syarat ini, sehingga perdamaian dapat dilakukan oleh siapa saja tanpa melihat status agamanya, selama pihak-pihak tersebut memenuhi syarat-syarat lain yang relevan.<sup>34</sup>

Dalam penelitian ini, teori *al-sulh* digunakan sebagai alat analisis untuk menjawab rumusan masalah kedua, yakni mengenai kesesuaian hasil mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dengan prinsip-prinsip *al-sulh* dalam hukum Islam. Analisis ini didasarkan pada rukun dan syarat-syarat *al-sulh* sebagaimana telah dijelaskan. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan pembaca dapat memahami sejauh mana proses mediasi di BPSK Kota Yogyakarta sesuai dengan unsur-unsur dan prinsip-prinsip perdamaian dalam *al-sulh*, sehingga dapat ditinjau bagaimana lembaga tersebut mengakomodasi nilai-nilai Islam dalam menyelesaikan sengketa secara damai.

---

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm.35-36.

### 3. Teori Efektivitas Hukum Lawrence M. Friedman

Efektivitas hukum dapat didefinisikan sebagai kemampuan hukum untuk menciptakan kondisi yang diinginkan sesuai dengan tujuan hukum itu sendiri. Untuk mencapai kondisi demikian, diperlukan penegakan hukum yang ideal. Dalam konteks ini, efektivitas hukum akan tercipta ketika hukum dapat ditegakkan dengan cara yang ideal. Lawrence M. Friedman dalam bukunya yang berjudul *Three Legal Systems* menyatakan secara eksplisit bahwa agar hukum dapat berjalan efektif, harus memenuhi indikator sebagai berikut:<sup>35</sup>

#### a. Struktur hukum (*legal structure*)

Struktur hukum (*legal structure*) merupakan kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum dengan berbagai fungsi untuk mendukung kinerja sistem tersebut. Lawrence M. Friedman menjelaskan bahwa struktur hukum menggambarkan bagaimana hukum dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku, mencakup badan peradilan, institusi pembuat peraturan perundang-undangan, serta entitas penegak aturan dalam proses hukum itu sendiri. Friedman menekankan bahwa para pembentuk undang-undang harus beradaptasi dengan dinamika perkembangan masyarakat yang terus berubah sesuai dengan nilai-nilai yang dianggap baik oleh

---

<sup>35</sup> Elma Habibah Naila, Saliki "Penerapan UU No. 16 Tahun 2019 Tentang Batas Minimal Usia Perkawinan Perpektif Teori Efektivitas Lawrence Milton Friedman", *al-Afkar Journal For Islamic Studies*, Vol. 6:3, (2023), hlm. 661.

masyarakat. Oleh karena itu, pembentuk undang-undang sebagai bagian dari proses pembentukan hukum yang lebih luas tidaklah statis, melainkan mengalami dinamika perubahan.<sup>36</sup>

b. Substansi hukum (*legal substance*)

Substansi hukum menurut Friedman adalah aspek lain dari sistem hukum yang mencakup aturan, norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu. Friedman menyatakan: "*Another aspect of the legal system is its substance. By this is meant the actual rules, norm, and behavioral patterns of people inside the system the stress here is on living law, not just rules in law books.*"

Jadi, substansi hukum menyangkut peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang memiliki kekuatan mengikat dan menjadi pedoman bagi aparat penegak hukum.<sup>37</sup>

c. Budaya hukum (*legal culture*)

Friedman berpendapat bahwa budaya hukum adalah komponen ketiga dari sistem hukum, yang menyangkut sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum. Friedman menyatakan: "*The third component of the legal system, of legal culture. By this we mean people's attitudes toward law and legal system their belief in other*

---

<sup>36</sup> Lawrence M. Friedman, *System Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial, The Legal System: A Sosial Science Perspektive*, (Nusa Media: Bandung, 2009), hlm. 24.

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 25.

*words, it is the climate of social thought and social forces which determine how law is used, avoided, or abused."* Dengan kata lain, budaya hukum mencakup sikap dan kepercayaan masyarakat, termasuk aparat penegak hukum, terhadap hukum. Sebaik apa pun penataan struktur hukum dan kualitas substansi hukum, tanpa didukung oleh budaya hukum yang kuat dari orang-orang yang terlibat dalam sistem hukum dan masyarakat, penegakan hukum tidak akan berjalan efektif. Artinya, jika pengetahuan masyarakat rendah maka budaya hukum yang baik tidak akan terwujud dengan cepat, dan dengan pengetahuan masyarakat yang terbatas akan menyulitkan mereka untuk mengerti apa yang dikehendaki hukum.<sup>38</sup>

Friedman menjelaskan bahwa ketiga unsur tersebut, yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum saling bergantung satu sama lain. Jika substansi hukumnya sudah baik, maka harus didukung oleh struktur hukum yang baik pula. Demikian juga, budaya hukum sangat mempengaruhi kedua faktor lainnya. Budaya hukum ini akan melahirkan kesadaran hukum di masyarakat.

Dalam penelitian penulis, teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman digunakan sebagai alat analisis untuk menjawab permasalahan ketiga yaitu terkait dengan efektivitas penyelesaian sengketa melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota

---

<sup>38</sup> Ibid., hlm 27.

Yogyakarta pada Tahun 2022-2023. Analisis ini mengacu pada indikator-indikator efektivitas hukum yang disajikan dalam teori tersebut. Dengan demikian, pembaca akan mendapat pemahaman tentang seberapa efektifnya penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Yogyakarta pada Tahun 2022-2023, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di lembaga tersebut.

## F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh kesimpulan yang komprehensif, terarah dan akurat, maka penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian lapangan (*field research*) yang merupakan metode penelitian hukum yang mempelajari fenomena dalam lingkungan secara alamiah.<sup>39</sup> Dalam hal ini penulis memaparkan data-data yang ditemukan di lapangan dan menganalisisnya dengan menggunakan kerangka teori yang ada untuk mendapatkan kesimpulan yang benar dan akurat. Adapun lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

---

<sup>39</sup> Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 160.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis artinya bersifat pemaparan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku pada BPSK Kota Yogyakarta dan untuk mengetahui analisis efektivitas penyelesaian sengketa melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta. Deskriptif analisis juga menguraikan data yang seakurat mungkin dilakukan penelitian pada lembaga tersebut dengan mengumpulkan dan menganalisisnya.<sup>40</sup>

## 3. Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum dengan lembaga hukum sebagai objek inti gejalanya dapat dikategorikan sebagai penelitian hukum dengan pendekatan sosiologis atau dalam istilah lain adalah penelitian dengan pendekatan yuridis-empiris/ yuridis-sosiologis.<sup>41</sup> Penelitian dimulai dengan kajian ketentuan yuridis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK. Setelah itu, dilanjutkan ke tahapan penelitian lapangan untuk mengetahui fakta sosiologis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Yogyakarta.

## 4. Sumber Data

Sumber data dalam hal ini diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu:

---

<sup>40</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 22.

<sup>41</sup> Zainuddin Ali, *Sosiologi Hukum*, cet, ke-5, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 13.

a. Sumber Data Primer

Data Primer dalam hal ini diperoleh dari sumber rujukan berupa hasil wawancara dengan majelis BPSK, Kesekretariatan BPSK Kota Yogyakarta serta pihak-pihak terkait.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber rujukan data sekunder dalam hal ini merupakan data yang dapat dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan telah diolah oleh pihak terkait. Dalam hal ini berupa buku, jurnal dan dokumentasi-dokumentasi yang terkait permasalahan.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang bersifat lapangan, penulis menggunakan Teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan pengawasan, peninjauan, penyelidikan dan riset.<sup>42</sup> Dalam hal ini pengamatan diarahkan pada pelaksanaan mediasi pada sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta. Kegiatan ini dilakukan guna mendapatkan data secara langsung yang dapat digunakan sebagai bahan untuk menarik kesimpulan dengan cara yang lebih mudah.

b. Wawancara

---

<sup>42</sup> Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas UGM, 1998), hlm. 193.

Teknik wawancara dalam hal ini digunakan untuk mendapatkan data primer terkait pelaksanaan mediasi pada sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta yang tidak bisa penulis peroleh dari teknik observasi. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terpimpin. Bentuk wawancara ini ditujukan kepada Majelis/Mediator yang ada di BPSK Kota Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data terkait pada fokus penelitian yang sudah diolah, seperti laporan proses mediasi di BPSK Kota Yogyakarta, penelusuran kepustakaan serta membaca literatur yang memiliki relevansi dengan tema bahasan yang berhubungan dengan teori efektivitas hukum dalam mediasi.

## 6. Metode Analisis Data

Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh selama penelitian, yaitu apa yang tertera dalam bahan-bahan hukum yang relevan dan menjadi acuan dalam penelitian hukum kepustakaan. Data kualitatif adalah fokus dari penelitian ini. Penulis menginginkan agar dapat memberikan gambaran yang komprehensif terhadap fenomena yang hendak diteliti, yaitu seputar permasalahan pelaksanaan mediasi dalam sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta.

Metode penalaran yang penulis pilih adalah metode penalaran (logika) deduktif dengan menarik kesimpulan dari suatu permasalahan

yang bersifat umum terhadap permasalahan yang dihadapi. Cara metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan analisis deskriptif data, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis serta lisan dan perilaku yang nyata dilakukan sebagai sesuatu yang utuh.<sup>43</sup>

## G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman pembaca dalam memahami skripsi ini, maka penulis menyusun skripsi ini dengan sistematis yang diuraikan dalam beberapa bab. Pada penelitian ini penulis membagi menjadi lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab.

Bab Pertama berisi tentang pendahuluan yang digunakan sebagai pengantar secara keseluruhan isi dari penelitian seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoretik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua membahas secara komprehensif landasan teoritis mengenai mediasi, bahasan ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan mediasi dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

---

<sup>43</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), hlm. 13.

Bab Ketiga mendeskripsikan tentang kondisi objektif dan objek lokasi penelitian, yakni menjelaskan terkait gambaran umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta, kemudian menjelaskan praktik, pelaksanaan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Tahun 2022-2023.

Bab Keempat membahas dan menganalisis bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dan bagaimana kesesuaian proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dengan prinsip perdamaian (*al-ṣulḥ*) dalam hukum islam serta bagaimana efektivitas mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta pada tahun 2022-2023 juga faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tahun 2022-2023 dengan teori yang dijabarkan pada kerangka teoritik.

Bab Kelima adalah Penutup, dalam bab ini penulis memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan pada Bab I, jawaban tersebut selanjutnya yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini, selain itu dipaparkan pula saran-saran yang berkaitan dengan temuan-temuan dalam penelitian baik berupa saran akademik ataupun saran praktik.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, sebagai jawaban dari permasalahan yang menjadi objek penelitian ini, penulis dapat mengambil sebuah Kesimpulan, yakni sebagai berikut:

1. Bahwa BPSK Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan mediasinya telah memenuhi unsur-unsur esensial dari mediasi yaitu sebagai penyelesaian sengketa berdasarkan musyawarah dan mufakat para pihak, netralitas mediator sebagai pihak ketiga yang tidak berpihak, dan yang terakhir mediator tidak memiliki kewenangan memutus.
2. Bahwa proses mediasi di BPSK Kota Yogyakarta pada tahun 2022-2023 telah berjalan sesuai dengan prinsip perdamaian atau al-ṣulḥ dalam hukum Islam. Hal ini terlihat dari terpenuhinya rukun dan syarat al-ṣulḥ, seperti partisipasi aktif pihak yang bersengketa (Muṣālīḥ), kejelasan objek sengketa (Muṣālīḥ ‘anhu), adanya solusi perdamaian yang disepakati (Muṣālīḥ ‘alayh), serta proses ijab wa qabūl yang sukarela dan terdokumentasi. Selain itu, pihak-pihak yang terlibat telah memenuhi syarat berakal sehat, dewasa, dan memiliki perwakilan yang sah bila diperlukan.
3. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK Kota Yogyakarta pada tahun 2022-2023 dapat dinilai efektif ditinjau dari teori

efektivitas hukum Lawrence M. Friedman. Dari sisi substansi hukum, pelaksanaan mediasi telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meskipun masih diperlukan penyempurnaan, khususnya terkait pedoman hukum acara yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan mediasi. Efektivitas ini juga didukung oleh struktur hukum yang memadai serta budaya hukum masyarakat yang menunjukkan perkembangan yang positif, dengan tingkat kesadaran yang semakin tinggi terhadap pentingnya proses mediasi sebagai sarana penyelesaian sengketa.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk memberikan masukan agar pelaksanaan mediasi di BPSK Kota Yogyakarta menjadi lebih baik, maka perlu disarankan hal-hal berikut:

1. Objek penelitian penulis adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta yang memiliki presentase mediasi yang baik. Penelitian penulis terfokus kepada faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan mediasi di BPSK Kota Yogyakarta yang baik. Untuk memperluas cakrawala keilmuan, peneliti selanjutnya dapat terfokus kepada jenis sengketa yang ditangani oleh BPSK. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan efektivitas pelaksanaan mediasi di BPSK yang ada di daerah lain sehingga dapat dijadikan contoh oleh BPSK lainnya agar dapat memperbaiki mediasi di BPSK.

2. Untuk pemerintah dan lembaga terkait perlu segera melakukan sinkronisasi peraturan perundang-undangan yang mengatur tugas dan wewenang BPSK untuk mengurangi tumpang tindih aturan yang dapat menghambat kinerja lembaga.
3. Untuk BPSK Kota Yogyakarta supaya mensosialisasikan keberadaan dan fungsi BPSK kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai fungsi, manfaat, dan prosedur penyelesaian sengketa di BPSK. Hal ini dapat dilakukan melalui kegiatan edukasi, seminar, atau publikasi, sehingga masyarakat lebih memahami pentingnya mediasi dalam menciptakan penyelesaian yang cepat, adil, dan harmonis.
4. BPSK Kota Yogyakarta perlu meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang mediasi yang nyaman dan sarana lainnya.
5. Mengingat betapa pentingnya peran mediator dalam pelaksanaan mediasi terhadap penyelesaian perkara sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta dan BPSK lainnya. Diharapkan untuk selalu meningkatkan kompetensi dan pemahaman anggota BPSK sebagai mediator.

## DAFTAR PUSTAKA

### **A. Al-Qur'an**

Zaini Dahlan (Tim), *Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya*, (Yogyakarta: UII Press, 2017).

### **B. Hadis**

Muhammad bin Ismail, kitab hadist shahih al-Bukhari, Juz II, (Jakarta: Almahira, 2012).

Nashiruddin, Muhammad, Shohih Sunan Abu Daud (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007).

### **C. Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Hukum Lain**

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif

Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Tugas dan Wewenang Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

## D. Hukum

Amri Mapakaya, Syahruddin Nawi, Salle Salle. "Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Journal of Lex Philosophy (JLP)*, Vol. 4:2, (2023).

Bustamar, "Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017", *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, Vol. 16:2, (2017).

Dedy Mulyana, "Kekuatan Hukum Hasil Mediasi di Luar Pengadilan Menurut Hukum Positif." *Wawasan Yuridika*, Vol. 3:2, (2019).

Dek Anray, "BP4 sebagai alternatif dalam penyelesaian sengketa harta bersama secara non litigasi di Kecamatan Cibitung Kabupaten Sukabumi", *Skripsi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, (2023).

Dewa I Gede Atmadja & Wiyono Suko, Teori Konstitusi & Konsep Negara Hukum, Malang: Setara Press, (2015).

Elma Habibah Naila, Saliki "Penerapan UU No. 16 Tahun 2019 Tentang Batas Minimal Usia Perkawinan Perpektif Teori Efektivitas Lawrence Milton Friedman", *al-Afkar Journal For Islamic Studies*, Vol. 6:3, (2023), hlm. 661.

Fadillah, Firda Ainun, and Saskia Amalia Putri. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literature Review Etika)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Vol. 2, No.6, (2021).

Farid Hidayat, 2020,"Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di DIY Sebagai Alternative Dispute Resolution(ADR) Dalam Industri Keuangan", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No. 4 Tahun (2020).

Fatkhurakman, Fuad, and Syufaat Syufaat. "Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol.6:2, (2023).

Febriyanti, Siti Nur Umariyah, and Widya Kusuma Ningasih. "Tinjauan Filosofis Terhadap Mediasi di Luar Pengailan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa." *ADIL: Jurnal Hukum*, Vol.15:1 (2024)

Gilang Ahmad Pratama, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Tasikmalaya", *Skripsi sarjana Universitas Islam Indonesia*, (2017).

Hakim Adha Mahendra, "Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Yogyakarta Dalam Menjamin Kepastian Hukum Dan Melindungi Hak Konsumen di Yogyakarta", *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, (2024).

Hana Nabilah. "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia". *Hangoluan Law Review*, Vol.2:1, (2023).

Hilda Ananda, Siti Nur Afifah. "Penyelesaian Secara Litigasi Dan Non-Litigasi." *Sharia and Economy: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam (Sharecom)*, Vol. 1:1, (2023).

Karimah, Rima. "Konsep Shulh Sebagai Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadis." *Equality: Journal of Islamic Law (EJIL)*, Vol 2.1 (2024)

Mia Hadiati, Mariske Myeke Tampi. "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta", *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 8:2 (2020).

Muhammad Reza Fahlevi, "Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Jalur Mediasi (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Besar)", *Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, (2023).

Munir Fuady, Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis), Citra Aditya Bakti,Bandung, 2003, hlm. 12 sebagaimana dikutip oleh Talib, Idris. "Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi." *Lex Et Societatis*, Vol 1:1 (2013).

Musatakalima, "Efektivitas Penanganan Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Perspektif Politik Hukum di Indonesia", *Disertasi* Universitas Islam Indonesia, (2023).

Neli Gusmawati, Mashudi, Neneng Oktarina. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman", *Ensiklopedia Social Review*, Vol. 1:3, (2019).

Novi Triani Gea, *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi dan Arbitrase*, Skripsi. Universitas Medan Area, 2022.

Perdana, Rifki Putra, Fuad Fuad, and Said Munawar. "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta." *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum*, Vol. 3:2, (2021).

Rochmani, Rochmani, Safik Faozi, and Wenny Megawati. "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Yang Cepat, Sederhana Dan Biaya Ringan." (2020).

Sugianto, Fajar, Felicia Christina Simeon, and Dea Prasetyawati Wibowo. "Idealisasi Sifat Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi." *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, Vol. 3:2 (2020),

Yunita, Ani. "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Mediasi Pada Masa Pandemi di Pengadilan Agama Wilayah Yogyakarta." Jurnal Hukum Ius Quia Iustum Vol.28:2 (2021)

Yuyut Prayuti, et al. "Efektivitas Mediasi Dan Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Kesehatan." *Syntax Idea*, Vol. 6:3, (2024).

#### E. Hasil Wawancara dan Penelitian

Wawancara dengan Martaji selaku anggota BPSK Kota Yogyakarta pada tanggal 12 Desember 2024.

Wawancara dengan Amin Purwana selaku anggota BPSK Kota Yogyakarta pada tanggal 12 Desember 2024.

#### F. Lain-Lain

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta, Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ditangani BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2022-2023.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Republik Indonesia, [Focus Group Discussion \(FGD\) I "Hak Keuangan Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen \(BPSK\)" | Badan Perlindungan Konsumen Nasional \(BPKN\)](#), diakses pada 10 Desember 2024 Pukul 17.00 WIB.

Badan Pusat Statistik Indonesia, Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023

Tumbuh 5,04 Persen (y-on-y),

<https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/02/05/2379/ekonomi-indonesia-triwulan-iv-2023-tumbuh-5-04-persen--y-on-y-.html>,

diakses pada 03 Juni 2024 Pukul 16.50 WIB.

Budi Ruhiatudin dkk, Penyelesaian Sengketa Bisnis (Yogyakarta: Ierpro Kreasindo, 2019)

Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Bandung: Remaja Rosdakarya, (2004).

KADIN Indonesia, UMKM Indonesia, <https://kadin.id/data-dan-statistik/umkm-indonesia/#:~:text=Pada%20tahun%202023%20pelaku%20usaha,%25j%20dari%20total%20tenaga%20kerja>, diakses pada 03 Juni 2024

Pukul 16.53 WIB.  
*Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Negosiasi."* [Arti kata negosiasi - Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\) Online](https://www.kbbi.go.id/terjemahan/negosiasi), diakses pada 15 Januari 2025  
 Pukul 15.30 WIB.

*Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Mediasi."* <https://www.kbbi.go.id/terjemahan/mediasi>  
 diakses pada 10 Juni 2024 Pukul 20.30 WIB.

Lawrence M. Friedman, *System Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial, The Legal System: A Sosial Science Perspektive*, Nusa Media: Bandung, 2009.

Lawrence M. Friedman, *The Legal Sistem: A Social Science Perspective*, (New York: Russel Sage Foundation, 1969)

Mahkamah Agung. Laporan Tahunan 2023 Mahkamah Agung Republik Indonesia,  
[https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/images/laporan\\_tahunan/FA-LAPTAH\\_MA\\_2023-low.pdf](https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/images/laporan_tahunan/FA-LAPTAH_MA_2023-low.pdf), diakses pada 6 Juni 2024 Pukul 16.00 WIB.

Nashiruddin, Muhammad, Shohih Sunan Abu Daud (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007)

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2010.

Rochmani, dkk., *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Senketa Di Luar Pengadilan Yang Cepat, Sederhana Dan Biaya Ringan*, Semarang: Universitas Stikubank, 2020.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1984.

Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas UGM, 1998.

Syahrizal Abbas. *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

Zainuddin Ali, *Sosiologi Hukum*, cet, ke-5, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

