

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM  
PROSES MEDIASI SENGKETA KONSUMEN DI WILAYAH KOTA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Nama : Miqdam Achda Bachrian  
No. Mhs : 20110610159  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata Bisnis**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM  
PROSES MEDIASI SENGKETA KONSUMEN DI WILAYAH KOTA  
YOGYAKARTA**

**Nama : Miqdam Achda Bachrian**

**No. Mhs : 20110610159**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Bagian : Hukum Perdata Dagang**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Dr. Mukti Fajar ND., S.H., M.Hum.    Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.**

NIK. 19680929199407 153 019

NIK. 19711127199603 153 026

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian:

### **PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PROSES MEDIASI SENGKETA KONSUMEN DI WILAYAH KOTA YOGYAKARTA**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, telah diperiksa dan  
disetujui Oleh Dosen Pembimbing pada tanggal

Tim Penguji

Ketua

**Dr. Danang Wahyu M, S.H., M.Hum.**

NIK. 19690528199409 153 022

Anggota I

Anggota II

**Dr. Mukti Fajar ND., S.H., M.Hum**      **Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.**

NIK. 19680929199407 153 019

NIK. 19711127199603 153 026

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.**

NIK. 19710409199702 153 028

## **Pernyataan Keaslian Penulisan Skripsi**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Miqdam Achda Bachrian

NIM : 20110610159

Judul Skripsi : PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN DALAM PROSES MEDIASI  
SENGKETA KONSUMEN DI WILAYAH KOTA  
YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila di kemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 2015

Penulis,

Miqdam Achda bachrian  
20110610159

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sripsi Ini aku persembahkan untuk :

- Ω Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dalam mencari dan memilih satu jalan terbaik yang engkau sediakan, untuk memainkan rangkaian cerita jalan hidup seorang hamba yang setia.
- Ω Ibu bapak yang kusayangi selalu mengingatkan tentang ajaran Agama, Menghibur ketika aku jenuh, dan memberikan pemikiran – pemikiran hebat untuk sebuah terobosan besar dalam duniaku. (**Dra. Rahma Sukamtina & Ir. H. Muh Taqwa**)



Ω Dia, \_\_\_\_\_ yang selalu mendukung untuk selalu kerja keras, dan banyak menginspirasi perkembangan penelitian ini.

- Ω Saudara kandungku. Walaupun kelihatanya mereka cuek tadi aku tau diam - diam mendoakan kakaknya yang jauh di Jogja. (**N. Itsna Maulida & A. Alfain Muzaki**)
- Ω Rekan – rekan di Fakultas Hukum, UKM Musik, Senat Mahasiswa. Karena mereka aku banyak belajar untuk saling bekerja sama.
- Ω Sahabat – sahabatku di KKN 40 “Desa Wisata Berbasis Perikanan”. Ada beberapa hal spektakuler yang tidak akan dilupakan. (**Wak Teuku, Aan, Pak Fen, Bang Mukhlis, Unggul, Nendra, Tedi, Dendi, Ican, Sapta, Lytra, Iwan, Tika, Ade, Pak Puth dan Pak RT**)
- Ω Anak – anak Kost Abu Nawas Krapyak, yang tetap *Gokil* walaupun hidup ini sulit. Memberikan pemikiran cerdas, konyol, menggembirakan, dan menyentuh hati.

## **HALAMAN MOTO**

- Ω Dan segala sesuatu Kami ciptakan berpasang-pasangan supaya kamu mengingat akan kebesaran Allah.  
**QS Adz-Zaariyat: 49**
- Ω Jadilah engkau di dunia ini seperti seorang musafir.  
**Muhammad SAW**
- Ω Kesadaran etis bukan hanya berarti sadar akan adanya baik dan buruk, tetapi juga sadar pula bahwa orang harus berbuat baik.  
**Sudikno Mertokusumo**

Ω Untung Tuhan tidak pernah bingung.

**Emha Ainun Najib**

Ω Kreatifitas adalah menghubungkan hal-hal.

Ω Tidak Ada alasan untuk tidak mengikuti kata hati.

**Steve Jobs**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PROSES MEDIASI SENGKETA KONSUMEN DI WILAYAH KOTA YOGYAKARTA**” dengan lancar. Penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh Karenaitu, penulis Mengucapkan trimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas izin yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Leli Joko suryono, S.H, M.Hum selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Danang Wahyu M. S.H, M.Hum
4. Bapak Mukti fajar ND, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan serta yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan Tugas Akhir Skripsi.
5. Ibu Fadia Fitriyanti selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan serta yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan Tugas Akhir Skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen, yang telah memberi bekal ilmu yang tak ternilai harganya kepada penulis selama belajar di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Untuk Keluarga besarku tercinta trimakasih telah memberikanku semangat untuk terciptanya maha karya ini.
8. Untuk sahabat-sahabat yang membantu perjuangan dan mendukung lahir maupun batin sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Penulis mendoakan semoga amal baik yang telah dilakukan oleh semua pihak diatas mendapatkan pahala dari Allah SWT. Penulis berharap apa yang terkandung dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 03 Bulan 2015

Penulis,

Miqdam Achda Bachrian

NIM. 20110610159

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix

DAFTAR BAGAN DAN TABEL .....	xi	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
	A. Latar Belakang .....	1
	B. Rumusan Masalah .....	9
	C. Tujuan Penelitian .....	9
	D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN UMUM .....</b>	<b>11</b>
	A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan konsumen.....	11
	B. Berbagai Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa .....	14
	C. Tinjauan Umum Tentang Mediasi .....	16
	D. Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen .....	23
	E. Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	35
<b>BAB II</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
	A. Jenis Penelitian .....	43
	B. Jenis Data dan Bahan Hukum .....	43
	C. Teknik Pengumpulan Data .....	46
	D. Penyusunan dan Metode Analisis .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
	A. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Proses Mediasi Sengketa Konsumen di Wilayah Kota Yogyakarta. ....	48
	B. Hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Proses Mediasi Sengketa Konsumen di Wilayah Kota Yogyakarta. ....	68

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	73
	A. Kesimpulan .....	73
	B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		78

#### **DAFTAR BAGAN DAN TABEL**

<b>BAGAN I</b>	Struktur Kepengurusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta .....	41
<b>TABEL I</b>	Statistik Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK Kota Yogyakarta 2010-2014 .....	49