

**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	
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah	9
	C. Tujuan Penelitian	9
	D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	TINJAUAN UMUM	11
	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
BAB II	METODE PENELITIAN	43
	A. Jenis Penelitian	43
	B. Jenis Data dan Bahan Hukum	43
	C. Teknik Pengumpulan Data	46
	D. Penyusunan dan Metode Analisis	46
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	48
	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

BAB V	PENUTUP	73
	A. Kesimpulan	73
	B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

BAGAN I	Struktur Kepengurusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta	41
TABEL I	Statistik Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK Kota Yogyakarta 2010-2014	49