

SKRIPSI

**“Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)
dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses
Mediasi di Yogyakarta”**



Diajukan oleh :

Edwin Kristanto

NPM	: 090510000
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Ekonomi dan Bisnis

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM**

2014

SKRIPSI

**“Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)
dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses
Mediasi di Yogyakarta”**



Diajukan oleh :

Edwin Kristanto

NPM	: 090510000
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Ekonomi dan Bisnis

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PERAN BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PROSES MEDIASI DI YOGYAKARTA



Diajukan Oleh :

EDWIN KRISTANTO

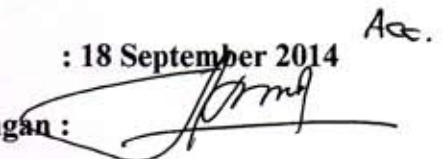
NPM	: 090510000
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing
FX. Suhardana, SH., MH.

Tanggal : 18 September 2014

Tanda tangan :

Acc.


HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERAN BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN)
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI
PROSES MEDIASI DI YOGYAKARTA**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 10 Oktober 2014

Tempat : Ruang dosen Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta

Susunan Tim Penguji :

Ketua : J. Widiyantoro, SH., MH.

Sekretaris : N. Budi Arianto Wijaya, SH., M.Hum.

Anggota : Fx. Suhardana, SH., MH.

Tanda Tangan

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., L.L.M.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan limpahan rahmat Nya lah skripsi dengan judul **“PERAN BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PROSES MEDIASI DI YOGYAKARTA”** dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program strata 1 (satu) studi ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada para pihak yang mendukung dalam penulisan skripsi ini. Bagaimana dan apapun bentuk dukungan itu, penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dari pihak-pihak yang bersangkutan maka skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., L.L.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak FX. Suhardana, SH., MH. selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang dengan sabar telah memberikan nasehat-nasehat serta saran yang membangun selama penulisan skripsi.
3. Bapak dan Ibu dosen yang sudi membagikan ilmu dan waktunya selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta.
4. Seluruh staff kampus Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta yang turut serta membantu melancarkan pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Watik selaku narasumber di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Yogyakarta yang bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara.

6. Bapak, Ibu serta kakak dari penulis untuk doa, dukungan, dan harapan yang selalu diberikan kepada penulis hingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Debra kekasih tercinta, yang setia menemani, mendukung dan tak henti-hentinya mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman senasib dan seperjuangan dari angkatan 2009 Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk kerjasama dan kebahagiaannya.
9. Teman-teman perantau dari Solo terutama penghuni kontrakan C1 yang sudah bersama sampai saat ini.
10. Semua pihak, keluarga, dan rekan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu demi satu. Terimakasih untuk seluruh doa dan dukungan yang telah diberikan kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat membantu dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang telah membacanya dan dapat memberikan pengetahuan khususnya dalam bidang hukum.

Yogyakarta, 15 September 2014

Penulis,

Edwin Kristanto

ABSTRACT

In this thesis writer discussed about BPSK (Consumer dispute completion firm) role in resolving consumer dispute by mediation at Yogyakarta. The purpose of this thesis are to find BPSK role to resolving consumer dispute and find mediator problems also solutions to resolving this problem.

The method of this research is empirical law, the empirical research law are doing interview directly to informant and respondents, the fundamental data supported by primary data consisting of a law facts and secondary data. The sources of the data in this research were obtained from field studies and literature study.

The data which were obtained from literature study as well as in field studies using quantitative analysis. Based on the analysis that had been done by the writer, the writer can sum up as follows: BPSK don't have authority to force each one individual who have a legal dispute to participation in this mediation process. The way to resolving the mediator problems are user and the business man must make an agreement by each people in BPSK Yogyakarta.

Keywords: BPSK role, Consumer dispute completion, Mediation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
PERNYATAAN KEASLIAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
F. Batasan Konsep	9
G. Metode Penelitian	10

BAB II PEMBAHASAN

A. Perlindungan & Sengketa Konsumen	12
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	12
2. Pengertian Sengketa Konsumen	13
3. Pihak-Pihak dalam Sengketa Konsumen	13
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen	
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	14
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi	15
C. Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK)	17
1. Pengertian BPSK	17
2. Keanggotaan BPSK	19
3. Kewenangan BPSK	22
D. Kewenangan BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa	23
1. Konsiliasi	23
2. Mediasi	23
3. Arbitrase	24
E. Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi	24
1. Metode Mediasi	24
2. Peran Mediator	25
3. Keuntungan Mediasi	26
4. Tahap-Tahap Mediasi	27
5. Keputusan Melalui Mediasi	27
6. Eksekusi Putusan Mediasi	28
F. Penyelesaian Sengketa Mediasi di BPSK	30
1. Peran Mediator Mediasi di BPSK	30
2. Tahap Mediasi di BPSK	31
3. Keputusan Melalui Mediasi di BPSK	33
4. Eksekusi Putusan Mediasi di BPSK	34

G. Teori Bekerjanya Hukum dalam Masyarakat dari Robert B. Seidman ..	35
H. Peran BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Yogyakarta	36
I. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Oleh Para Mediator Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen dan Solusi Penyelesaiannya	58

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN	63
B. SARAN	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/ atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 September 2014

Penulis,

Edwin Kristanto