

IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

KONSUMEN

(STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur



Oleh :

JIHAN ZAINIYAH ROHMAH
NPM. 1571010099

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
SURABAYA**

2022

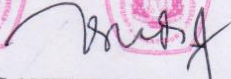
**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
PENELITIAN FAKULTAS HUKUM
IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN
(STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)**

Disusun Oleh :


JIHAN ZAINIYAH ROHMAH
NPM.1571010099

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian / Seminar Skripsi
pada tanggal 02 Desember 2022

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.
NIP. 19790925 202121 2 002

**Mengetahui,
DEKAN**


Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


**IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN
(STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)**

Disusun Oleh :


JIHAN ZAINIYAH ROHMAH
NPM.1571010099


Telah Dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 02 Desember 2022

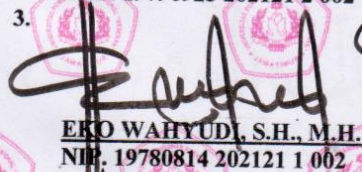
PEMBIMBING


MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.
NIP. 19790925 202121 2 002


TIM-PENGUJI

1. 
Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1 001

2. 
MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.
NIP. 19790925 202121 2 002

3. 
EKO WAHYUDI, S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002

Mengetahui,
DEKAN


Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

HALAMAN REVISI SKRIPSI

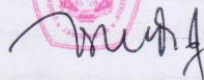
**IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN
(STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)**

Disusun Oleh :

JIHAN ZAINIYAH ROHMAH
NPM.1571010099

Telah Dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 12 Desember 2022

PEMBIMBING



MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.
NIP. 19790925 202121 2 002

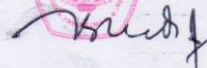
TIM PENGUJI

1.



Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1001

2.



MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.
NIP. 19790925 202121 2 002

3.



EKO WAHYUDI, S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002

Mengetahui,
DEKAN



Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jihan Zainiyah Rohmah
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Juli 1996
NPM : 1571010099
Konsentrasi : Hukum Perdata
Alamat : Jl Gebang Wetan 1/14 RT 05 RW 01

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya ini hasil jiplakan (plagiat) maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 02 Desember 2022

Mengetahui,
Pembimbing

MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.
NIP. 19790925 202121 2 002

Penulis



Jihan Zainiyah Rohmah
NPM. 1571010099

KATA PENGANTAR

Bismillahir Rohmannir Rohim, Alhamdulillahirobbil alamin, Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha-Esa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya. Selain itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal mengenai hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum menghadapi dunia kerja, serta dapat diharapkan untuk bekal mengenai hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmu sebelum mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan bimbingan dan belajar dari beberapa pihak, maka dikesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Fauzul Aliwarman, S.H.I., M.Hum. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Anajeng Esri Edhi, M. S.H., M.H. Selaku Plt. Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H. Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Ibu Mas Anienda Tien F, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan ilmu dan masukan-masukan hingga laporan ini selesai.
8. Kepala Sub Bagian Tata Usaha beserta Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Kepada Keluarga saya khususnya Suami, Anak, Orang Tua, dan Kakak saya atas segalanya sebagai dorongan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan laporan proposal skripsi dengan baik dan teliti.
10. Kepada teman-teman saya yang telah memberikan ilmu, masukan-masukan, dan membantu sehingga saya bisa menyelesaikan proposal skripsi ini.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini kecuali Tuhan Yang Maha Esa, Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diterima dengan lapang dada yang diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang

selanjutnya. Akhir kata semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan berkepentingan.

Surabaya, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN REVISI SKRIPSI.....	iv
SURAT PENYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2. Manfaat Praktis.....	4
1.5. Tinjauan Pustaka	5
1.5.1. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen.....	5
1.5.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	5
1.5.1.2. Tujuan Perlindungan Hukum dan Konsumen.....	6
1.5.1.3. Asas Perlindungan Konsumen.....	9
1.5.2. Tinjauan Umum Mediasi.....	11

1.5.2.1.	Pengertian Mediasi.....	11
1.5.2.2.	Jenis-jenis Mediasi.....	12
1.5.2.3.	Tujuan dan Manfaat Mediasi.....	18
1.5.2.4.	Prinsip-prinsip Mediasi.....	20
1.5.3.	Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
1.5.3.1.	Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
1.5.3.2.	Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)..	26
1.5.3.3.	Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).....	30
1.5.3.4.	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)....	32
1.5.4.	Gambaran Umum Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur.....	34
1.5.4.1.	Profil Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur.....	34
1.5.4.2.	Struktur Organisasi Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur.....	41
1.6.	Metode Penelitian.....	43
1.6.1.	Jenis Penelitian.....	43
1.6.2.	Sumber Data.....	44
1.6.3.	Metode Pengumpulan Data.....	46
1.6.4.	Metode Analisis Data.....	47
1.6.5.	Lokasi Penelitian.....	48

1.6.6. Jadwal Penelitian.....	48
1.6.7. Sistematika Penulisan.....	48
BAB II IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN	
SENGKETA KONSUMEN DI YLPK JAWA TIMUR.....	50
BAB III KENDALA YANG DIHADAPI YLPK JAWA TIMUR DALAM	
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.....	54
1.1. Kendala dalam Pelaksanaan Sengketa Konsumen di YLPK Jawa Timur.....	54
1.2. Upaya Mengatasi Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen di YLPK Jawa Timur.....	57
BAB IV PENUTUP.....	58
4.1. Kesimpulan.....	58
4.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 3 : Transkrip Sementara
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Lembar Revisi Penguji 1
- Lampiran 7 : Lembar Revisi Penguji 2
- Lampiran 8 : Lembar Revisi Penguji 3

UIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Jihan Zainiyah Rohmah
NPM : 1571010099
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Juli 1996
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

**IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)**

ABSTRAKSI

Dalam penulisan skripsi ini, penulis bermaksud untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen studi di YLPK Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Empiris dengan tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam memecahkan rumusan masalah yaitu dengan wawancara sumber data serta studi Peraturan Perundang-undangan, literatur-literatur atau buku-buku resmi. Berdasarkan bahan hukum yang diperoleh, maka yang terkandung dalam skripsi ini menggunakan data wawancara langsung. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa karena banyaknya konsumen yang dirugikan karena kurangnya kesadaran atas kesalahan masing-masing pihak yang merugikan maka diperlukan mediasi melalui bantuan YLPK Jawa Timur. Mediasi dilakukan karena meringankan para pihak yang tidak membuang-buang waktu dan biaya sehingga menguntungkan masing-masing pihak bila ada kesepakatan untuk damai. Dan kendala yang dihadapi apabila salah satu pihak ada yang tidak hadir atau alamat atau keterangan yang kurang jelas akan memperlambat proses mediasi dan tidak mendapatkan hasil dari mediasi di YLPK Jawa Timur.

Kata Kunci : Sengketa Konsumen, Mediasi, YLPK