

**PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN
(STUDI KASUS BPSK KOTA TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI



**MELISA TUTUT SAPUTRI
NIM. 180574201026**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN
(STUDI KASUS BPSK KOTA TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(S.H)



**MELISA TUTUT SAPUTRI
NIM. 180574201026**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Melisa Tutut Saputri
Nomor Induk Mahasiswa : 180574201026
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian
Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Kota
Tanjungpinang).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 28 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Mamia Rani, S.H., M.H. Ketua (.....)
NIP. 198103082014042001
2. Dr. Suryadi, M.H. Anggota 1 (.....)
NIP. 197708052021211005
3. Irman, S.H., M.H. Anggota 2 (.....)
NIP. 198812252019031010
4. Lia Nuraini, S.H., M.H. Anggota 3 (.....)
NIP. 199007232019032015
5. Irwandi Syahputra, S.H., M.H. Anggota 4 (.....)
NIP. 199407192019031007

Disahkan Oleh:

Dekan,



Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.
NIP. 199810929 201504 1 002

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Melisa Tutut Saputri
Nomor Induk Mahasiswa : 180574201026
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Hukum Perdata dan Bisnis
Judul Skripsi : Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian
Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Kota
Tanjungpinang)

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 05-12-2022

Menyetujui, tanggal: 02-12-2022

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



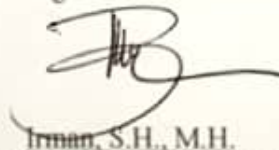
Dr. Suryadi, M.H.
NIP. 197708052021211005



Irman, S.H., M.H.
NIP. 198812252019031010

Mengetahui

Ketua Program Studi ilmu hukum



Irman, S.H., M.H.
NIP. 198812252019031010

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melisa Tutut Saputri
Nomor Induk Mahasiswa : 180574201026
Program Studi : Ilmu Hukum Perdata dan Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian
Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Kota
Tanjungpinang)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Melisa Tutut Saputri
NIM. 180574201026

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji dengan mengangkat judul skripsi **PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI KASUS BPSK KOTA TANJUNGPINANG)**. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Bapak Irman, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
4. Bapak Dr. Suryadi, M.H., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu Penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk bimbingan, tenaga, waktu, masukan serta saran yang telah diberikan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan kewajibannya;
5. Bapak Irman, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang senantiasa selalu membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingan, motivasi, dukungan yang telah diberikan kepada Penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga Penulis dapat menyelesaikan tanggung jawabnya;

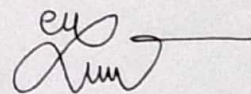
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji atas segala bantuan, pengetahuan dan pengalaman yang diberikan kepada Penulis selama masa perkuliahan;
7. Kepada orang tua saya, Ayah saya Budi Rejo yang selalu membantu dan memberi dukungan dalam pendidikan saya dan Ibu saya Julaina yang selalu membantu, mendorong, memberikan saran, masukan dan doa yang tiada hentinya dalam penulisan skripsi ini;
8. Adik tersayang Agung Saparjo yang selalu memberi dukungan dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian;
9. Kepada almarhumah Nenek terkasih Fatimah yang sebelum beliau kembali kepangkuan Allah SWT selalu memberi dukungan dalam pendidikan Penulis;
10. Paman dan bibi penulis Rosdiana, Larawiha, Rosuhaili, Susilo Tri Hartanto, Darmo, S.Sos., yang telah mendukung dan membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini;
11. Kakak Silvia Aprianti yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan penelitian;
12. Ibu Desy Afriyanti, S.E., Anggota Majelis BPSK kota Tanjungpinang, ibu Syamsularti Almini Mulat, S.T., Anggota Majelis BPSK Kota Tanjungpinang, ibu Rury kismartini, S.E., Kepala sekretariat BPSK Provisi kepri wilker Kota Tanjungpinang dan Bapak Abdul Jamal Anggota Majelis BPSK kota Tanjungpinang, Terima kasih atas motivasi dan dukungan yang telah diberikan kepada Penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga Penulis dapat menyelesaikan tanggung jawabnya;
13. Sahabat dan teman Penulis Tasha Nindaresta, S.Ak., Septia Daning Nursalsabila, S.Sos., Saskia Nabilah, S.H., Lia Safitri, S.T., Waldy Putra, Anggi Rahmat Ramadhan, S.H., Dwina Rini Darmadi, S.IP., sejak penulis duduk di bangku Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas, yang selalu membantu dan memberikan saran dan masukan serta semangat kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;

14. Teman-teman Penulis Paulina eska murni Simorangkir, S.E., Lavionita Gerciani Mowong, S.IP., Novrianti Frederika Sigalingging, S.Sos., Yudhistira Putra Aditya dan Hayuri Maulana, sejak penulis duduk di bangku Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas, yang telah mendukung Penulis untuk menyelesaikan penelitian;
15. Sahabat dan teman Penulis selama duduk di bangku kuliah Ronaldo, Nurul jannatul firdaus, Julandari, S.H., Riswanda Oktavianti, Surmita, Alvin Kuga, Putri Tesia, Mita Surianti, Yorriezky asta oktaviana, Muhammad Rezki Setiawan, S.H., yang selalu membantu dan memberikan saran dan masukan serta semangat kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
16. Teman – teman Penulis Wijayanti, Herzalina, Farida Aprilliana, Dwi angga novanto, Adlene Ramadhina R, dan Nurhapiza yang membantu penulis sewaktu kuliah dan memberikan kesan dan kenangan yang baik selama di bangku kuliah;
17. Kakak tingkat Fiki Arisma Beri dan Nurul Fitriani, S.H yang telah mendukung dan membantu Penulis untuk menyelesaikan penelitian; dan
18. Teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum Angkatan 2018. Terimakasih telah memberikan kesan dan kenangan yang baik selama duduk di bangku perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan Ilmu Hukum.

Tanjungpinang, 06 Desember 2022

Penulis



Melisa Tutut Saputri

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoretis	14
1.4.2. Manfaat Praktis	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Pustaka.....	16
2.1.1 Penelitian terdahulu.....	16
2.1.2 Tinjauan Tentang Konsumen	30
2.1.3. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha	25
2.1.4. Tinjauan Tentang Hak Konsumen	27
2.1.5. Tinjauan Tentang Hak Pelaku Usaha.....	27
2.1.6. Tinjauan Tentang BPSK	28
2.2 Kerangka Teori	33
2.3 Kerangka Pemikiran	48
2.4 Definisi Konsep	50
2.4.1 Mediasi.....	43
2.4.2 Penyelesaian Sengketa	44

BAB 3 METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan peneltian	56
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	57
3.3 Fokus Penelitian.....	57
3.4 Sumber Data	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Informan.....	49
3.7 Teknik Analisa Data	49
3.8 Jadwal Penelitian	51
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	53
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1. Implementasi mediasi dalam penyelesaian perkara di BPSK Kota Tanjungpinang.....	54
4.2.2. Faktor penghambat implementasi mediasi tidak efektif di BPSK Kota Tanjungpinang.....	84
BAB 5 PENUTUP	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	101
DAFTAR REFERENSI	103
RIWAYAT HIDUP	107