**JURNAL ILMIAH**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

**KOTA MATARAM**

****

**Oleh :**

**I GEDE DHIPA BAWANTARA PUTRA**

**D1A 009 017**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MATARAM**

**MATARAM**

**2014**

**Halaman Pengesahan Jurnal Ilmiah**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

**KOTA MATARAM**

****

**Oleh :**

**I Gede Dhipa Bawantara Putra**

**D1A 009 017**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama,**

**Dr. Kurniawan, S.H., M.Hum.**

**NIP. 19770303 200312 1 001**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

**KOTA MATARAM**

**I Gede Dhipa Bawantara Putra**

**D1A 009 017**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MATARAM**

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tentang pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK di Kota Mataram dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada BPSK Kota Mataram serta bagaimana solusinya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Normatif Empiris.*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, telah mengatur bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK Kota Mataram ditempuh oleh para pihak karena sangat efisien dan bebas biaya. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK Kota Mataram tidak terlepas dari adanya beberapa faktor-faktor yang mejadi kendala dalam proses pelaksanaanya.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mediasi BPSK.

**Abstract**

**CONSUMER DISPUTE RESOLUTION WITH MEDIATION BY AGENCY OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION IN THE CITY OF MATARAM**

This research aims to find out about the implementation of consumer dispute resolution by mediation with the help by agency of consumer dispute resolution in Mataram City and the factors that constrain the consumer dispute resolution by mediation on agency of consumer dispute resolution in city of Mataram and its solution. This research uses Normative Empirical research.

Law Number 8 on 1999 about Consumer Protection, has set up how the duties and authority of the Agency of Consumer Dispute Resolution. Consumer dispute resolution by mediation by Agency of Consumer Dispute Resolution city of Mataram adopted by the parties as an efficient, free of charge, and not complicated. Implementation of consumer dispute resolution by mediation of Consumer Dispute Resolution in Mataram city is inseparable from the existence of some of the factors which form the obstacles in its implementation.

Keywords: Consumer Dispute Resolution, Mediation By Agency Of Consumer Dispute Resolution.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku Bacaan dan Refrensi**

Hantitijo Soemitro, Ronny. *Metodalogi Penelitian Hukum dan Jurimeter.* Cet.IV Ghalia Indonesia, Jakarta,1994.

Kadir Muhammad, Abdul. *Hukum dan Penelitian,* PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

Kurniawan. Hukum *Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukandan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, cet. 1, UB press, 2011.

1. **Aturan dan Regulasi**

Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU N0.8 Tahun 1999. LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.

Indonesia, Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Indonesia, Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006.

1. **Website**

Wikipedia : “*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”* diakses dari <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen> pada tanggal 3 Desember 2013 pukul 20:28 Wita

1. **Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Bapak Edi selaku perwakilan dari sekretariat BPSK Kota Mataram pada tanggal 6 Maret 2014, pukul 11.46 Wita

.

Hasil Wawancara dengan Bapak Sayudi Effendi selaku kepala sekretariat BPSK Kota Mataram pada tanggal 6 Maret 2014, pukul 10.38 Wita.