



## **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA (LKY)**

Tri Widy Astuti<sup>1</sup> Tata Wijayanta<sup>2</sup>

### **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis 1) pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dan 2) faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi di LKY. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif empiris yang menggunakan data primer dan sekunder melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Cara dan alat pengumpulan data sekunder melalui metode dokumentasi dengan alat studi dokumen, sedangkan data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan alat pedoman wawancara. Data dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di LKY diatur dalam *Standart Operating Procedure (SOP)* Bidang Pengaduan LKY. Konsumen yang melakukan pengaduan di LKY memilih menyelesaikan sengketa melalui mediasi di LKY.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka disimpulkan bahwa 1) Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di LKY termuat dalam SOP Bidang Pengaduan LKY yang meliputi pemberian konsultasi atau nasehat, pemeriksaan ada tidaknya sengketa konsumen, pemberian informasi pilihan penyelesaian sengketa konsumen dan proses penyelesaian sengketa konsumen; 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi di LKY antara lain: penyelesaian sengketa konsumen di LKY tidak formal seperti di pengadilan, kerugian yang dialami konsumen tidak besar dan biaya penyelesaian sengketa tidak mahal.

Berdasarkan kesimpulan maka disarankan 1) SOP Bidang Pengaduan LKY dapat mengacu pada UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi selama belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai prosedur penyelesaian sengketa konsumen di LPKSM; 2) LKY sebagai LPKSM yang membantu konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang mudah dan murah sehingga peran LKY perlu dioptimalkan dengan dilakukan sosialisasi keberadaannya di masyarakat agar penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan di LKY.

**Kata kunci:** Sengketa konsumen, Mediasi, LKY.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Magister Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada ([dik\\_entik@yahoo.com](mailto:dik_entik@yahoo.com)).

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Magister Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada ([wijayanta@gmail.ugm.ac.id](mailto:wijayanta@gmail.ugm.ac.id)).



## CONSUMER DISPUTE RESOLUTION THROUGH MEDIATION IN YOGYAKARTA CONSUMER INSTITUTE (LKY)

Tri Widy Astuti<sup>1</sup> Tata Wijayanta<sup>2</sup>

### ABSTRACT

This study aimed to find out and analyze 1) regulating consumer dispute settlement through mediation at the Yogyakarta Consumer Institute (LKY) and 2) the factors that influenced the consumer to resolve the dispute through mediation in LKY. This research is an empirical normative legal research using primary and secondary data through library and field research. Secondary data collection methods and tools through documentation methods with document study tools, while primary data is collected through interviews with interview guidance tools. The data was analyzed qualitatively.

The result and the discussion of this study showed that the procedure for resolving consumer disputes through mediation in LKY is regulated in the LKY Standard Operating Procedure (SOP). Consumers who make complaints at LKY choose to settle the dispute through mediation at LKY.

Based on the result and discussion of this study, it is concluded that regulating consumer dispute settlement through mediation at the Yogyakarta Consumer Institute (LKY) was regulated in Standard Operating Procedure (SOP) of complaint center LKY which includes providing consultation or advice, examining the presence or absence of consumer disputes, providing information on consumer dispute resolution options and the process of consumer dispute resolution; 2) Factors that influence consumers to resolve their dispute through mediation at LKY include: consumer dispute resolution in LKY is informal such as in court, losses suffered by consumers are not large and the costs of dispute resolution are not expensive.

Based on the conclusion, it is suggested 1) Standard Operating Procedures (SOP) of LKY can refer to Act Number 30 Year 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Settlement to help resolve consumer disputes through mediation as long as there are no laws and regulations that specifically regulate consumer dispute settlement procedures in LPKSM; 2) LKY's role needs to be optimized by socializing its existence in the community so that the resolution of consumer disputes can be resolved in LKY.

**Key words:** Consumer Disputes, Mediation, LKY.

---

<sup>1</sup> The Student at Master of Law Business Study Program Law Faculty Gadjah Mada University (dik\_entik@yahoo.com).

<sup>2</sup> Lecturer at Master of Law Business Study Program Law Faculty Gadjah Mada University (wijayanta@gmail.ugm.ac.id).