

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
KOTA SOLOK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA ANTARA BANK  
NEGARA INDONESIA DENGAN NASABAH  
MELALUI PROSES MEDIASI**

**EXECUTIVE SUMMARY**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



Disusun Oleh

**REZA PUTRI**  
1710012111132

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2021

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

No. Reg : 378/Pdt/02/III-2021

Nama : Reza Putri  
NPM : 1710012111132  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Peranan Badan Penyelesaian Sengketa  
Konsumen (BPSK) Kota Solok Dalam  
Menyelesaikan Sengketa Antara Bank Negara  
Indonesia Dengan Nasabah Melalui Proses  
Mediasi

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke website.

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H ( Pembimbing )



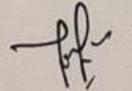
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

# **PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA SOLOK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA ANTARA BANK NEGARA INDONESIA DENGAN NASABAH MELALUI PROSES MEDIASI**

Reza Putri<sup>1</sup> Yofiza Media<sup>1</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: [rezaaputri18@gmail.com](mailto:rezaaputri18@gmail.com)

BPSK is an institution where various parties can settle their problems outside the court. However, it does not mean that every problem can be resolved at BPSK. Problems 1) What are the roles of BPSK of Solok in settling dispute through mediation process, 2) What are the obstacles faced by BPSK of Solok in settling dispute through mediation process, 3) What are the efforts made by BPSK of Solok in settling dispute through mediation process. This research was a sociological juridical research, whose data sources were primary and secondary data obtained by conducting interviews and analyzed qualitatively.

**Keywords: Consumer Dispute, Mediation, BPSK**

---

## **PENDAHULUAN**

Persengketaan konsumen bisa diselesaikan di luar pengadilan dengan menggunakan badan penyelesaian sengketa konsumen atau biasa di kenal dengan sebutan BPSK. Landasan yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) menjadi landasan hukum (Adi Nugroho, 2011:1).

Berdasarkan laporan tahunan BPSK Kota Solok pada akhir Oktober tahun 2020, terdapat 8 permasalahan dan sengketa konsumen yang dilaksanakan dengan cara mediasi. Delapan kasus sengketa tersebut, 3 atau 37,5% berakhir dengan tidak adanya kesepakatan (BPSK Kota Solok, 2020:Data Sekunder).

BPSK merupakan lembaga dimana para pihak dapat menyelesaikan permasalahan di luar pengadilan, bukan

berarti setiap permasalahan dapat diselesaikan di BPSK. Permasalahan yang bisa diselesaikan di BPSK adalah konsumen akhir.

## **Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimanakah peranan BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi,
- 2) Bagaimanakah kendala BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi,
- 3) Bagaimanakah upaya BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi.

Ini menarik, dimana mediasi tidak selamanya dapat menyelesaikan permasalahan dan sengketa konsumen di BPSK. Salah satu kasus adalah permasalahan tunggakan kredit atas nama Bapak Wilman dengan PT. BANK NEGARA INDONESIA (Selanjutnya disingkat BNI) di Kota Solok.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian adalah yuridis sosiologis, sumber data adalah data primer dan data sekunder dengan melakukan wawancara dan data dianalisis secara kualitatif.

Pendekatan yang bersifat yuridis sosiologis merupakan pendekatan yang dipakai pada kajian ini. Data didapatkan dengan melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan seperti Sekretariat BPSK yaitu Bapak Dodi Amril, Bapak Rony Syah Putra dan Bapak Yanton, Majelis BPSK yaitu Bapak Emil Roza Razali dan pihak yang bersengketa yaitu Bapak Wilman.

Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara dan studi dokumentasi. Data penelitian di analisis dengan teknik deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peranan BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi**

Peranan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen Kota Solok mengacu kepada UUPK dan KEPMENPERINDAG. Peran BPSK disini saat mediasi yaitu selaku pihak yang melakukan mediasi serta memberi arahan dan nasehat pada upaya menyelesaikan perkara yang saling menguntungkan bagi pihak yang bersengketa, akan tetapi hasil putusan semuanya diberikan langsung pada seluruh pihak terkait.

### **Kendala BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi**

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah, memberikan kesan sampai saat ini pihak pemerintah kurang serius dalam melakukan

penanganan terhadap masalah perlindungan Konsumen.

Berkaitan dengan pembahasan, kendala yang dihadapi BPSK adalah terjadi tidak ada kata sepakat waktu pelaksanaan, sehingga waktu yang digunakan menjadi lama. Di saat mediasi para pihak bertahan dengan pendapat masing-masing sehingga tidak terjadi kesepakatan, akibatnya putusan akhir dari sengketa ini adalah kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat.

Mediasi yang dulunya diharapkan oleh seluruh pihak bisa memberi solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul, namun pada realitanya atau dalam penerapannya mengalami ketimpangan serta tidak menemukan kesepakatan seperti apa yang sudah diharapkan.

### **Upaya BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi**

Upaya yang dilakukan BPSK ialah: a) melakukan peningkatan kesadaran, kompetensi serta sifat mandiri pada konsumen, b) melakukan pengamatan terhadap akad dan meminimalisir hal-hal negatif dalam memakai barang ataupun jasa c) melakukan pemberdayaan konsumen dalam penentuan dan menuntut hak-hak selaku konsumen.

Upaya lain yang harus dilakukan BPSK adalah: a) membuat sistem yang bisa melindungi konsumen dan adanya kepastian hukum, b) membangun kesadaran usahawan tentang sikap kejujuran, dan jaminan terhadap keberlangsungan usaha produksi barang ataupun jasa.

Aspek ketersediaan sumber daya yang memberikan dukungan terhadap tugas serta kebijakan BPSK telah disediakan dan mempunyai kapasitas

pada aspek hukum menyelesaikan sengketa konsumen, oleh karena itu pada temuan peneliti membuat daya dukung dalam upaya menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK. Aspek fasilitas pada upaya menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK dilakukan di ruangan sekretariat BPSK di Kantor Dinas Koperindag Kota Solok. Peneliti telah melakukan pengamatan, dari hasil pengamatannya tidak ditemukan ruangan khusus yang bisa digunakan untuk melakukan mediasi, akan tetapi terdapat ruangan rapat serta ruangan sidang yang di dalamnya dilengkapi meja dengan berbagai peralatan yang multiguna dan ruangan ini merupakan ruangan yang bisa diandalkan untuk dijadikan sebagai tempat melakukan mediasi, yang mana pada ruangan ini para pihak yang terkait serta pihak yang melakukan mediasi bisa untuk duduk dalam posisi saling menghadap, antara pihak radiator dengan pihak yang dilakukan mediasi.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan hasil penelitian adalah

- 1) Peranan BPSK Kota Solok menunjukkan penerangan, solusi dan penyelesaian masalah yang saling menguntungkan bagi pihak yang bersengketa
- 2) Kendala yang dihadapi BPSK dalam proses mediasi adalah tidak ada kesempatan waktu pelaksanaan, sehingga waktu yang digunakan menjadi lama. Di saat mediasi para pihak bertahan dengan pendapat masing-masing sehingga tidak terjadi kesepakatan dan berakhir dengan sepihak untuk tidak sepihak
- 3) Upaya BPSK Kota Solok adalah mencari pemecahan masalah yang menguntungkan kedua belah pihak, dan berusaha memberikan yang terbaik untuk kedua pihak.

Sarannya adalah

- 1) Perlu peningkatan dan kemajuan dari BPSK.
- 2)

Perlu sosialisasi atau peningkatan kesadaran masyarakat tentang fungsi dan tujuan BPSK.

- 3) Perlu adanya kelengkapan ruang sidang di BPSK.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi maupun executive summary dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Adi Nugroho, Susanti. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.