

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI KONSILIASI
PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DI KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMERY

*Diajukan Guna Memenuhi Untuk Sebagian Persyaratan
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



OLEH

SUSANTI DELIMA PUTRI
1810012111104

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA
PADANG
2022**

No.Reg: 458/Pdt/02/II-2022

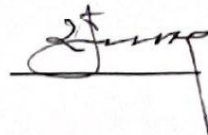
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY
No. Reg : 458/Pdt/02/II-2022

Nama : Susanti Delima Putri
Nomor : 1810012111104
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi
Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di
Kota Padang

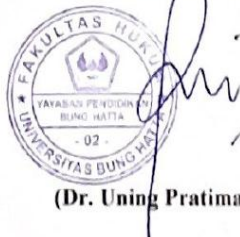
Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke
website.

Dr. Zarfinal, 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.)

CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT THROUGH CONCILIATION WITH THE CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY IN PADANG CITY

Susanti Delima Putri¹⁾, Zafrinal¹⁾

“Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta”

Email: susantidelimaputri02@gmail.com

ABSTRACT

Conciliation is the process of resolving consumer disputes out of court through BPSK to bring together the disputing parties, and the settlement is left to the parties. Problem formulation: 1. How is the process of resolving consumer disputes by way of conciliation at BPSK Padang City case Number 26/P3K/VI/2021? 2. How are consumers' efforts to defend their rights at BPSK Padang City case Number 26/P3K/VI/2021? 3. How is the implementation of the conciliation decision at BPSK Padang City case Number 26/P3K/VI/2021?. The sociological juridical research method uses primary and secondary data which is analyzed qualitatively. Conclusions: 1. Consumer Dispute Settlement Process By Conciliation at BPSK, namely a) The lawsuit confirmation trial which has been set for Monday, June 21, 2021. After BPSK has received an explanation from the parties, the BPSK assembly ordered the parties to negotiate outside BPSK. At a follow-up hearing, the BPSK assembly ordered the parties to make an agreement that Bank Mandiri would postpone the auction process for 60 (six) days from June 23, 2021. On Monday, July 12, 2021, the plaintiff made a statement stating the problem of the plaintiff's complaint to BPSK against the Bank. Independent is complete. 2. Consumers' Efforts in Defending their Rights at BPSK, namely the plaintiff submits an application to BPSK so that the dispute can be resolved. 3. The implementation of the conciliation decision by BPSK is carried out based on the evidence and information in the facts of the trial submitted by the plaintiff and the defendant.

Keywords: Consumer Protection, Conciliation and BPSK.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “perlindungan konsumen merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum kepada konsumen sebagai melindungi konsumen. Untuk melindungi konsumen tersebut dibentuk suatu organisasi yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”.

Perlindungan konsumen yang dibahas dalam penelitian ini adalah membeli rumah di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Para pihak dalam hal ini adalah Karmila (penggugat) dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Tergugat). Penggugat adalah konsumen PT. Bank

Mandiri (Persero) Tbk membeli rumah pada tahun 2015 dengan KPR selama 5 (lima) tahun. Penggugat berhasil membayar cicilan rumah selama empat (empat) tahun dan satu (satu) tahun kredit macet karena kesulitan keuangan. Penyelesaian sengketa di atas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Padang dilakukan melalui konsiliasi. Konsiliasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Untuk mencegah pelaksanaan prosedur peradilan, harus juga dilakukan di organ peradilan di semua tingkatan, termasuk di dalam dan di luar pengadilan. Dalam konsiliasi, pihak ketiga berusaha untuk bertemu di antara para pihak yang bersengketa untuk mencari perdamaian. Pihak ketiga sebagai mediator tidak

harus duduk bersama dan berunding dengan para pihak yang bersengketa, dan mediator biasanya tidak terlalu terlibat dalam substansi sengketa.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021?
2. Bagaimanakah upaya konsumen dalam mempertahankan haknya di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021?
3. Bagaimanakah pelaksanaan putusan konsiliasi di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisa proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.
2. Menganalisa upaya “konsumen dalam mempertahankan haknya di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.
3. Menganalisa pelaksanaan putusan konsiliasi di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis yang digunakan pada penelitian adalah yuridis sosiologis.
2. Sumber data yang terdapat pada penelitian ini adalah berbentuk data primer dan sekunder.
3. Teknik pengumpulan data yang terdapat pada penelitian ini adalah berbentuk studi dokumen dan serta wawancara dengan pihak terkait.
4. Teknik analisa data pada penelitian ini adalah kualitatif yaitu analisa data yang tidak berbentuk angka tetapi menganalisa hasil penelitian yang telah di dapatkan melalui wawancara dan pengamatan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

Penjelasan dalam Putusan Perkara Nomor 26/P3K/VI/2021, menjelaskan proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di BPSK Kota Padang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:¹

1. Sidang konfirmasi gugatan yang telah ditetapkan hari Senin tanggal 21 Juni 2021 di mana para pihak hadir. Sebelum persidangan dilaksanakan majelis BPSK Kota Padang terlebih dahulu menanyakan pokok-pokok permasalahan ke banyak pihak.
2. Penjelasan penggugat tentang pertanyaan majelis BPSK Kota Padang hari Senin tanggal 21 Juni 2021.
3. Penjelasan tergugat tentang pertanyaan majelis BPSK Kota Padang hari Senin tanggal 21 Juni 2021.

Sesudah majelis BPSK Kota Padang mendapatkan penjelasan dari para pihak maka BPSK Kota Padang memerintahkan kepada para pihak tersebut untuk bernegosiasi di luar BPSK sehingga persidangan itu ditunda dan dilanjutkan pada hari Senin tanggal 28 Juni 2021. Pada persidangan lanjutan tersebut majelis BPSK Kota Padang menanyakan hasil negosiasi yang sudah di lakukan para pihak. Adapun hasil negosiasi di luar BPSK adalah:

1. Penjelasan penggugat pada hari Senin tanggal 28 Juni 2021.
2. Penjelasan tergugat pada hari Senin tanggal 28 Juni 2021.

Setelah mendengar penjelasan para pihak, majelis BPSK Kota Padang memerintahkan pada pihak untuk membuat kesepakatan bahwa Bank Mandiri akan menunda proses lelang selama 60 (enam) hari terhitung mulai

¹ Putusan Perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

tanggal 23 Juni 2021. Pada hari Senin tanggal 12 Juli 2021 pihak penggugat telah membuat surat pernyataan yang menyatakan bahwa masalah pengaduan penggugat ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Bank Mandiri sudah selesai. Sebab penggugat selaku debitur sudah melunasi Hak Tanggungan sebesar Rp. 245.000.000 hari Kamis “tanggal 8 Juli 2021“ di Kantor Bank Mandiri“ Cabang Sudirman Padang. Bahwa telah di tanda tangannya Surat Pernyataan oleh pihak penggugat, sehingga majelis BPSK mengatakan Perkara No 26/P3K/VI/2021 dikatakan selesai di BPSK melalui konsiliasi.

B. Upaya Konsumen Dalam Mempertahankan Haknya di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

Upaya konsumen mempertahankan haknya di BPSK Kota Padang perkara No 26/P3K/VI/2021 yaitu “untuk mendapatkan haknya serta pertimbangan dari tergugat karena penggugat mengalami kredit macet sehingga jaminan dari penggugat dilelang oleh Bank Mandiri. Namun harga pelelangan rumah tersebut jauh dari harga pasaran sehingga penggugat tidak terima. Untuk mendapatkan haknya tersebut penggugat melakukan permohonan kepada BPSK Kota Padang supaya sengketa dapat diselesaikan. Dengan mempertimbangkan berbagai hal BPSK Kota Padang memberikan solusi kepada para pihak dengan menjual jaminan penggugat. Akhirnya penggugat menjual rumahnya dengan harga yang diinginkan sehingga penggugat dapat melunasi hutangnya.

C. Pelaksanaan Putusan Konsiliasi di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

Pelaksanaan putusan konsiliasi di BPSK Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021 berpedoman kepada Surat Pernyataan yang dibuat oleh para pihak. Dengan adanya Surat

Pernyataan para pihak dan telah ditandatangani maka para majelis juga ikut serta dalam memberikan tanda tangan pada Surat Pernyataan tersebut, sehingga perkara tersebut telah diselesaikan dengan cara konsiliasi di BPSK Kota Padang.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi di BPSK yaitu a) Sidang konfirmasi gugatan yang telah ditetapkan hari Senin tanggal 21 Juni 2021. Setelah BPSK mendapatkan penjelasan dari para pihak maka majelis BPSK memerintahkan kepada para pihak untuk bernegosiasi di luar BPSK. Pada persidang lanjutan majelis BPSK memerintahkan pada pihak untuk membuat kesepakatan bahwa Bank Mandiri akan menunda proses lelang selama 60 (enam) hari terhitung tanggal 23 Juni 2021. Hari Senin tanggal 12 Juli 2021 pihak penggugat membuat surat pernyataan yang menyatakan masalah pengaduan penggugat ke BPSK terhadap Bank Mandiri telah selesai. Upaya Konsumen Dalam Mempertahankan Haknya di BPSK yaitu penggugat melakukan permohonan kepada BPSK supaya sengketa dapat diselesaikan. Pelaksanaan Putusan konsiliasi oleh BPSK dilakukan berdasarkan bukti-bukti serta keterangan dalam fakta persidangan yang disampaikan penggugat dengan tergugat.

Saran yang dapat diajukan pada hasil penelitian ini adalah, Diharapkan BPSK Kota Padang dalam menyelesaikan perkara konsumen harus membantu setiap konsumen yang merasa dirugikan dan diusahakan menyelesaikan dengan cara arbitrase. Karena arbitrase adalah salah satu penyelesaian yang disepakati oleh para pihak untuk penyelesaiannya melalui pihak ketiga. 2) Diharapkan BPSK pada masa yang akan datang dapat memprogramkan publikasi dan sosialisasi tentang

perlindungan konsumen dan keberadaan melalui media informasi. Sedangkan sosialisasi dapat dilakukan melalui tingkat kelurahan dengan harapan masyarakat dapat memahami dan sadar akan kewajiban serta haknya sebagai konsumen dan paham tentang wadah tempat mereka menyelesaikan sengketa jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. 3) Diharapkan kepada konsumen meningkatkan keinginannya untuk melaporkan sengketa yang dapat merugikan konsumen supaya BPSK mengetahui seberapa banyak perusahaan yang telah merugikan konsumen, selain itu hak-hak konsumen dapat terpenuhi sesuai yang telah di janjikan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2017, *Hukum Pelindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Bapak Zafrinal, selaku pembimbing penulis yang telah banyak membantu serta sudah meluangkan waktu dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi maupun atrikel dengan baik.