

**PELAKSANAAN PENGAMBILAN KESEPAKATAN MEDIASI OLEH BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :

SISKA RUSARDI

1810012111232

**PROGRAM KEKHUSUSAN
BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2022

No. Reg : 424/Pdt-02/II-2022

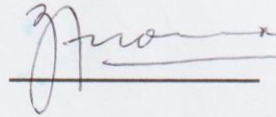
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No.Reg : 424/Pdt/02/II-2022

Nama : **Siska Rusardi**
Nomor : **1810012111232**
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Pengambilan Kesepakatan Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang**

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

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Pembimbing)



Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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



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

PELAKSANAAN PENGAMBILAN KESEPAKATAN MEDIASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG

Siska Rusardi¹, Elyana Novira
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : rusardisiska@gmail.com

ABSTRAK

The purpose of the establishment of BPSK is to protect consumers and businesses by creating a consumer protection system that contains elements of legal certainty and information disclosure. The problem in this study is: 1.) How is the Implementation of Consumer Dispute Resolution through Mediation by the Consumer Dispute Resolution Agency? 2.) What are the barriers and solutions to Consumer Dispute Resolution through Mediation by the Consumer Dispute Resolution Agency? In this study the author used sociological juridical methods. The findings obtained from this study convey the Implementation of Consumer Dispute Resolution through Mediation, BPSK is regulated in Article 49 - 58 of Law No.8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK) which is affirmed in the Regulation of Trade Ministry of the Republic of Indonesia (Permendag) No. 06 / M / DAG / PER / 2/2017 Concerning BPSK has been revoked and updated with PermendagNo. 72 of 2020 on BPSK. Decree of the Minister of Trade of the Republic of Indonesia No.350/MPP/KEP/12/2001 concerning the Implementation of BPSK Duties and Authorities. According to Article 2 of this Decree BPSK domiciled in the Regional Capital, Regency, or City Region serves to handle and resolve consumer disputes outside the court. The obstacle to resolving consumer disputes through mediation by BPSK is that there has been an agreement on settlement methods but did not immediately get a verdict even though the time was limited. And the solution of the settlement of consumer disputes is timeliness regarding the decision of the assembly, that the BPSK decision can be decided in accordance with the provisions within 21 working days.

Keywords: *Agreement, Mediation, Dispute Resolution Agency, Consumers*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat sebagai konsumen sudah seharusnya diberikan perlindungan karena tidak berdaya dalam menghadapi kegiatan perdagangan sehari - hari. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia seperti juga yang dialami di negara - negara berkembang lainnya tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu menyangkut pada penyadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumensendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.¹

Terdapat berbagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa atau konflik, secara konvensional penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yang berbeda, yaitu melalui jalur *litigasi* dan *nonlitigasi*. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang banyak diterapkan di BPSK atas pilihan dan kesepakatan para pihak yang

bersengketa. Persidangan dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Penyelesaian sengketa melalui Mediasi di luar pengadilan diatur dalam Pasal 30 dan Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) No. 350/MPP/KEP 12/2001

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?
2. Apa hambatan dan solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Untuk mengetahui Hambatan dan Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh

¹AZ. Nasution, 2011, *Hukum*

Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika,), hal 8.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini meliputi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Yuridis Sosiologis. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Analisa Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Syafrizal dengan PT. Asuransi Astra Buana Dalam Hal Pembelian Mobil Toyota Avanza Secara Kredit

Berdasarkan Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Majelis BPSK Kota Padang telah menyidangkan perkara Nomor : 03/PTS/BPSK-PDG/SBR/M/III/2021 di sini Syafrizal ditetapkan oleh BPSK sebagai Penggugat yang bertempat tinggal di Jl. Ganting I No. 28 RT/RW/003/011, Kel. Ganting Parak Gadang, Kec. Padang Timur yang selanjutnya disebut sebagai Penggugat melawan PT. Asuransi Astra Buana yang beralamat di Jl. Rasuna Said No. 83 Padang yang selanjutnya disebut sebagai Tergugat I, dengan PT. Astra Sedaya Finance yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman No. 102 Padang, yang selanjutnya disebut sebagai Tergugat II. Kronologis kejadian Penggugat : Penggugat menerangkan bahwa setelah Penggugat melakukan konfirmasi terkait penolakan atas klaim kerusakan mobil Penggugat ke Tergugat I, Tergugat I menyatakan klaim Penggugat tetap tidak bisa dipenuhi karena SIM A Penggugat tidak berlaku lagi. Walaupun Penggugat mengurus kembali SIM A, klaim asuransi juga tidak bisa dilakukan. Penggugat menyatakan bahwa klaim asuransi diajukan pada Tanggal 1 Februari 2021, Penggugat belum pernah mengajukan klaim asuransi sebelumnya. Penggugat menyatakan bahwa pada saat ke tempat kejadian kerusakan, mobil dikendarai oleh penggugat.

1. Bahwa pihak pertama telah setuju dan sepakat untuk penyelesaian perkara atas klaim kendaraan Toyota Avanza Grand New Veloz 1.3 M/T Tahun 2016, Nomor polisi BA-1596-OC untuk Polis Asuransi Nomor 1600970204, atas nama PT Astra Sedaya Finance QQ Syafrizal dengan periode pertanggung Tanggal 22 Maret 2016 sampai dengan Tanggal 22 Maret 2021, dan kondisi

pertanggung Comprehensive (Jaminan Kerugian Sebagian dan Kerugian Total) (“Polis Asuransi”), akan dilakukan perbaikan di Bengkel Wahana yang beralamat di jalan Kelapa Gading VII Nomor 5, Ulak Karang Selatan, Padang Utara, Kota Padang dengan biaya perbaikan yang ditanggung oleh Pihak kedua sebesar Rp. 3.100.000,00 (tiga juta seratus ribu rupiah). Adapun nilai Risiko sendiri yang harus ditanggung oleh pihak pertama sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per kejadian, sehingga untuk perbaikan tersebut akan dikenakan 4 (empat) kali Risiko sendiri sebesar Rp. 1.200.000,00 (satu juta dua ratus ribu rupiah). Bahwa para pihak setuju dan sepakat untuk mematuhi dan menghormati Kesepakatan Perdamaian ini dan Putusan Perdamaian (*akta van dading*) yang diterbitkan oleh Majelis Pemeriksa perkara BPSK Kota Padang.

Jumlah Sengketa yang diselesaikan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang

Bahwa total keseluruhan Jumlah Sengketa yang diselesaikan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dari tahun 2018 – 2021 berjumlah 185 kasus. Kasus penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dari tahun 2018 – 2021 berjumlah 67 kasus. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara penyelesaian konsiliasi berjumlah 33 kasus. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara penyelesaian arbitrase berjumlah 83 kasus. Dari jumlah penyelesaian sengketa konsumen diatas yang banyak memilih cara penyelesaian sengketa konsumen adalah dengan cara penyelesaian arbitrase yang berjumlah 83 kasus. Jika pilihan salah satu pihak berbeda mengenai cara penyelesaiannya, maka diselesaikan dengan cara penyelesaian arbitrase dan majelis yang menetapkan hasil putusannya yang disertakan barang bukti, seperti barang/jasa, hasil persidangan, saksi/saksi ahli, dan dikuatkan dengan pertimbangan hukum. Dalam arbitrase ini ada namanya relasi singkat misalnya diberi waktu 14 hari, kalau mereka setuju dengan putusan BPSK maka cukup sampai di BPSK saja. Jika salah satu pihak tidak setuju dengan putusan BPSK maka mereka akan melakukan banding ke pengadilan negeri.

Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi di BPSK Kota Padang

Hambatan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yang paling sering dihadapi BPSK sebagai berikut :

1. Sengketa yang masuk bukan merupakan kewenangan BPSK, yaitu pihak penggugat (konsumen) bukan konsumen akhir.
2. Tidak lengkap alat bukti ketika proses pemeriksaan sengketa, seperti tidak adanya barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, adanya surat atau dokumen, sehingga tidak dapat mempercepat proses pemeriksaan sengketa.
3. Para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK selama proses penyelesaian sengketa.
4. Pihak yang mewakili atau penerima kuasa dari salah satu pihak yang bersengketa tidak memahami permasalahan yang disengketakan.
5. Tidak adanya kata kesepakatan, metode penyelesaian untuk menyelesaikan sengketa dari para pihak yang bersengketa, sehingga penyelesaian tidak berjalan dengan baik.
6. Keputusan sudah diambil oleh mediasi tetapi hasil keputusan itu tidak dijalankan oleh pihak yang merasa dirugikan karena ada pihak lain yang tidak menjalankan keputusan maka dilanjutkan ke pengadilan.

B. Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi oleh BPSK

Yang menjadi solusi dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, yaitu sebagai berikut :

1. BPSK memberikan penjelasan pada penggugat bahwa penggugat bukan konsumen akhir sehingga, bukan wewenang BPSK untuk menyelesaikannya
2. BPSK menolak menyelesaikan dan memberi penjelasan kepada penggugat bahwa alat bukti tidak lengkap dan memberi waktu agar penggugat melengkapi alat bukti.
3. Para pihak memenuhi panggilan sidang, bahwa para pihak memenuhi panggilan persidangan selama proses penyelesaian sengketa, dengan maksud para pihak tepat waktu dan tidak perlu BPSK berkali – kali memanggil untuk hadir ke persidangan.
4. Wakil atau yang diberi kuasa memahami permasalahan, yang diberi kuasa/Wakil pihak yang tidak hadir dan diwakilkan maka penerima kuasa tersebut memahami benar permasalahan yang disengketakan.
5. Adanya kesepakatan metode penyelesaian, dengan maksud dalam pemilihan metode penyelesaian sengketa harus sesuai dengan keinginan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa.
6. Adanya ketepatan waktu mengenai putusan majelis, bahwa putusan BPSK dapat diputus sesuai ketentuan, dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Proses penyelesaian sengketa oleh BPSK Kota Padang antara konsumen (Syafrizal) dengan PT. Asuransi Astra Buana sebagai Tergugat I dan PT. Astra Sedaya Finance sebagai Tergugat II dalam hal pembelian kendaraan roda empat secara kredit dan diasuransikan kepada Tergugat I pada tanggal 22 Maret 2016, diawali dengan surat pengaduan Syafrizal selaku Penggugat secara tertulis. Kemudian Penggugat mengajukan gugatannya terhadap tergugat melalui surat gugatannya tanggal 16 Februari 2021 No.10/P3K/II/2021 yang pada pokoknya Penggugat sebagai konsumen menyatakan bahwa pada tanggal 1 Februari 2021 Penggugat melaporkan kerusakan di beberapa titik kendaraannya ke pihak Tergugat I, pada tanggal 3 Februari 2021 Tergugat I menolak klaim Penggugat dengan alasan SIM A Penggugat sudah habis masa berlakunya. Bahwa Penggugat sudah mendatangi kedua belah pihak Tergugat namun baik Tergugat I maupun Tergugat II tetap menolak pengajuan klaim Penggugat. Setelah itu Majelis melakukan sidang konfirmasi gugatan secara tertulis sebanyak dua kali kepada para pihak tersebut untuk menghadiri sidang pada tanggal 16 Februari 2021 dan tanggal 5 Maret 2021 Tetapi para pihak tidak menghadiri sidang. Kemudian para pihak membuat kesepakatan pada tanggal 12 Maret 2021 dan Kasus Perkara Nomor 10/P3K/II/2021 dinyatakan selesai secara Mediasi. penyelesaian sengketa konsumen ini bahwa BPSK memberikan penjelasan pada penggugat bahwa penggugat bukan konsumen akhir sehingga, bukan wewenang BPSK untuk menyelesaikannya. Tidak lengkap alat bukti ketika proses pemeriksaan sengketa, seperti tidak adanya barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, adanya surat atau dokumen, sehingga tidak dapat mempercepat proses pemeriksaan sengketa. Solusi nya adalah BPSK menolak menyelesaikan dan memberi penjelasan kepada penggugat bahwa alat bukti tidak lengkap dan memberi waktu agar penggugat melengkapi alat bukti. Para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK selama proses penyelesaian sengketa, maka solusi dari penyelesaian sengketa ini para pihak memenuhi panggilan sidang, selama proses penyelesaian sengketa, dengan maksud para pihak tepat waktu dan tidak perlu BPSK berkali – kali memanggil untuk hadir ke persidangan. Pihak yang mewakili atau penerima kuasa dari salah satu pihak yang bersengketa tidak memahami permasalahan

yang disengketakan. Maka solusi dari hambatan ini Wakil atau yang diberi kuasa memahami permasalahan, yang diberi kuasa/Wakil pihak yang tidak hadir dan diwakilkan maka penerima kuasa tersebut memahami benar permasalahan yang disengketakan.

Diatur dalam UUPK kewenangan BPSK untuk dapat memaksa para pelaku usaha dalam usaha penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga mediasi, Terhadap setiap perjanjian hukum yang dibuat tertulis antara pelaku usaha dan konsumen perlu mencantumkan salah satu klausul mengenai penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak di BPSK Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

AZ. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika,), hal 8.

Amiruddin dan Asikin Zainal, H, 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, hal. 37.

Lexy J. Moleong, 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Jakarta : Remaja Rosdakarya, hal. 248.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang - Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dengan menempuh cara arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa yang di dalamnya meliputi konsultasi, negosiasi, fasilitasi, mediasi atau penilai ahli.

Pasal 30 dan Pasal 31 Penyelesaian sengketa mealui Mediasi di luar pengadilan.

Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih yang sangat luar biasa kepada semua pihak-pihak yang ikut membantu dan mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis dalam melakukan kegiatan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.