

**EFEKTIFITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :

SUHEIL RAJGA WILAPA
1810012111301

BAGIAN HUKUM PERDATA

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

No. Reg : 530/Pdt/2/II-2023

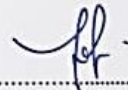
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY
No.Reg :530/Pdt/2/H-2023

Nama : Suheil Rajga Wilapa
Npm : 1810012111301
Judul Skripsi : Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa
Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Di Kota Padang

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

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Pembimbing 1)



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



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

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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

EFEKTIFITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG

Suheil Rajga Wilapa¹ & Yofiza Media¹

¹Fakultas Ilmu Hukum Universitas Bung Hatta Padang

Email : rwilapa@gmail.com

ABSTRAK

The Consumer Dispute Resolution Body (BPSK) is a body tasked with handling and resolving disputes between consumers and business actors outside the court. Mediation is one of the alternative dispute resolution both out of court and in court. The legal problems in this research are: 1) How is the implementation of consumer dispute resolution through mediation at the consumer dispute resolution agency in Padang city? 2) What are the factors that affect the effectiveness of mediation in resolving consumer disputes at BPSK in Padang city. This research was conducted using a sociological juridical approach method. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques were conducted by means of interviews and document studies. The data was analyzed qualitatively. The results of the research and discussion show that: 1) Types of disputes are divided based on the type of product being disputed, namely disputes over goods and disputes over services. 2) The lack of effectiveness of mediation efforts in resolving consumer disputes at BPSK is caused by several factors ranging from rules regarding the implementation of mediation, the role of mediators, facilities and infrastructure in mediation and the attitudes of the parties themselves.

Keywords: Effectiveness, Mediation, Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK)

I. PENDAHULUAN

Perekonomian nasional yang terus berkembang menghasilkan beraneka ragam produk dan jasa yang dapat digunakan oleh masyarakat. Dengan kondisi seperti ini masyarakat sebagai konsumen akan diuntungkan dikarenakan barang dan jasa yang diinginkan bisa terpenuhi serta masyarakat memiliki kebebasan dalam memilih beraneka ragam produk dan jasa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam kegiatan bisnis barang dan/atau jasa ini akan

menimbulkan koneksi antara konsumen dengan pelaku usaha dimana pelaku usaha bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari konsumen dan konsumen pun mengharapkan kepuasan dari produk yang di sediakan oleh pelaku usaha oleh karena itu bisnis yang dilakukan haruslah menaati aturan yang berlaku serta tidak ada kecurangan demi terciptanya hubungan bisnis yang baik.¹ Hubungan yang tercipta yang didasari kegiatan jual beli yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang

¹ Ahmad Miru, Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.

terjadi dalam kehidupan bermasyarakat pada saat ini menimbulkan suatu keadaan yang menarik dimana banyaknya permasalahan yang timbul yang menyangkut bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen. Kejadian tersebut mengakibatkan timbulnya permasalahan bisnis yang akan mengganggu hubungan kedua belah pihak kemudian yang bersengketa harus menyelesaikan permasalahan tersebut, karena adanya kegiatan jual beli maka timbul permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan jual beli seperti perdagangan barang dan/ jasa maka dari hal ini harus lebih diperhatikan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan konsumen. BPSK dibentuk untuk menangani perkara yang berfokus dan menyelesaikan perkara yang menyangkut konsumen serta dalam proses penyelesaian perkara masyarakat mengharapkan penyelesaian dapat terselesaikan dengan singkat dan tanpa biaya.² Ketentuan yang mengatur BPSK dalam menjalankan tugas didasari Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 yang mana diperaturan tersebut dijelaskan bahwa dalam menyelesaikan perkara di BPSK konsumen dapat memilih tiga cara penyelesaian yaitu melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIFITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG”**.

II. METODE

² Marianus Gaharpung, 2012, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. III No. 1, hlm. 43.

Pada penelitian ini metode yang peneliti gunakan untuk menjawab permasalahan diatas yaitu jenis penelitian hukum sosiologis (*Socio legal Rescach*) yaitu penelitian berupa yuridis empiris. Menurut Soerjono Soekanto, Pendekatan yuridis sosiologis yaitu bertujuan untuk memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan cara turun langsung ke objek yang akan diteliti.³ Metode yuridis empiris yaitu bertujuan untuk membuat perbandingan terhadap peraturan perundang undangan yang berlaku dengan kenyataan yang terjadi di lapangan (*das sein* dan *das solen*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di badan penyelesaian sengketa konsumen kota padang

Sengketa yang terjadi ada dua jenis, dibagi berdasarkan jenis produk yang disengketakan yaitu pertama sengketa barang, contoh sengketa produk minuman dan makanan, perhiasan, elektronik dan lain-lain. Kedua sengketa jasa, contoh sengketa keuangan, transportasi, properti, leasing dan lain-lain.

Alur penyelesaian secara mediasi di BPSK kota Padang sebagai berikut:

- a. Konsumen dan pelaku usaha diberikan kebebasan oleh majelis untuk menentukan penyelesaian yang akan di pilih meliputi bentuk dan ganti rugi yang akan di diambil.
- b. Majelis dituntut untuk aktif menjadi mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk,

³ Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, hlm. 51.

saran demi tercapainya kesepakatan kedua belah pihak.

- c. Konsumen dan pelaku usaha menyerahkan kesepakatan yang telah dirundingkan kepada majelis kemudian majelis mengeluarkan ketentuan sesuai dengan kesepakatan yang telah dicapai.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota padang

Efektivitas merupakan suatu kondisi yang memiliki penafsiran terbentuknya sesuatu dampak yang dikehendaki, efektifnya sesuatu jika tujuan yang telah ditentukan sebelumnya berhasil untuk diwujudkan.

Efektifnya mediasi dipengaruhi beberapa faktor:

- a. Aturan mengenai mediasi berperan penting untuk menunjang efektifnya mediasi.
- b. Keprofesionalan serta kecakapan mediator dalam menangani suatu perkara juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan kesepakatan para pihak.
- c. Sarana dan prasarana yang mendukung juga menjadi factor keberhasilan mediasi.
- d. Sikap serta itikad baik yang ditunjukkan para pihak menjadi faktor berhasil atau tidaknya mediasi.

IV. SIMPULAN DAN

SARAN

Simpulan

1. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK kota Padang yaitu pertama konsumen dan pelaku usaha diberikan kebebasan oleh majelis untuk

menentukan penyelesaian yang akan dipilih meliputi bentuk dan ganti rugi yang akan diambil. Kedua, majelis dituntut untuk aktif menjadi mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk serta saran demi tercapainya kesepakatan kedua belah pihak. Ketiga, konsumen dan pelaku usaha menyerahkan kesepakatan yang telah dirundingkan kepada majelis kemudian majelis mengeluarkan ketentuan sesuai dengan kesepakatan yang telah dicapai.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota padang mulai dari aturan yang menjadi landasan hukum proses penyelesaian secara mediasi serta kecakapan dan terlatihnya mediator dalam menangani perkara menjadi faktor yang penting dalam tercapainya kesepakatan saat mediasi dilakukan, Sarana dan prasana yang tersedia harus mendukung untuk menunjang proses mediasi yang dilakukan. Berhasil atau tidaknya mediasi juga ditentukan dari sikap dan itikad baik para pihak ketika penyelesaian secara mediasi dilakukan.

Saran

1. Sosialisasi serta penyuluhan kepada masyarakat terkait hak dan kewajiban konsumen serta keberadaan BPSK harus BPSK kota Padang tingkatkan karena masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang hal tersebut.

2. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana BPSK Kota Padang agar untuk menunjang pelaksanaan penyelesaian sengketa kedua belah pihak sehingga menjadi lebih efektif.
3. Konsumen haruslah paham dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Pelaku usaha harus melakukan bisnisnya secara jujur dan tidak bertentangan dengan aturan yang berlaku supaya konsumen tidak dirugikan.

Konsumen, Rajawali Pers,
Jakarta.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H.,
M.H., selaku Pembimbing
2. Ibu Nurbeti, S.H., M.H., selaku
Pembimbing Akademik
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas
Hukum Universitas Bung Hatta,
terimakasih atas ilmu yang
diberikan kepada penulis
4. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H.,
M.Hum., selaku Dekan Fakultas
Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H.,
M.H., selaku Ketua Bagian
Hukum Perdata Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

DAFTAR PUSTAKA

- Marianus Gaharpung, 2012,
Perlindungan Hukum Bagi
Konsumen Korban Atas
Tindakan Pelaku Usaha,
Jurnal Yustika, Vol. III No.
1, hlm. 43.
- Soerjono Soekanto, 2005, Pengantar
Penelitian Hukum, Jakarta:
Penerbit Universitas
Indonesia Press, hlm. 51
- Ahmad Miru, Sutarman Yodo, 2007,
Hukum Perlindungan

