

**PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI  
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PADANG**

***EXECUTIVE SUMMARY***

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Mencapai Gelar  
Sarjana Hukum*



**Oleh:**

**AUFAR DZAKI MUDRIKA**  
**2110012111214**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2025**

**No. Reg: 678/Pdt/02/III-2025**

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

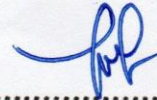
**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

**Reg No: 678/Pdt/02/III/-2025**

Nama : **Aufar Dzaki Mudrika**  
NPM : **2110012111214**  
Bagian : **Hukum Perdata**  
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang**

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**

**Ketua Bagian Hukum  
Perdata**



**(Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H)**



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

# PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PADANG

Aufar Dzaki Mudrika<sup>1</sup>, Yofiza Media<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: [aufardzakim2003@gmail.com](mailto:aufardzakim2003@gmail.com)

---

## ABSTRACT

*As an implementation of UUPK article 53, and the government issued Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001 regarding the Implementation of Duties and Authorities of the Consumer Dispute Resolution Agency. This institution is the operational basis that regulates in detail the mechanism for resolving consumer disputes at BPSK, including mediation procedures. BPSK is present as an institution that is given special authority to resolve among business actors and consumers. Problem: a) How is the application of both parties by the mediation at the Padang City Consumers Dispute Resolution Agency? B) What are the factors that influence the success of mediation by deciding the consumer disproves at the Padang City Consumers Dispute Resolution Agency? This method type is sociological-juridical. The data came from primary and secondary data. The analysis of data is qualitative method. Result: 1) The implementation of consumer dispute resolution through mediation at BPSK Padang City for the 2022-2024 period showed that all cases were successfully resolved but there were obstacles in the mediation process. 2) Indicators which support the mediation's success include the competence of the mediator, the cooperative attitude of the parties, the quality of communication, clarity of procedures, and institutional legal support. However, the mediation process faces obstacles such as lack of good faith from the parties, more than one summons, and indiscipline from the parties.*

**Keywords:** *Mediation, Consumer Disputes, CDRB*

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hubungan atau koneksi yang saling memerlukan antara kedua pihak baik konsumen maupun pengusaha dalam barang serta jasa. Ketidakselarasan diantara pelaku usaha dan konsumen tersebut perlu mendapatkan perhatian dari berbagai pihak terlebih pemerintah yang menjadi pengambil kebijakan.

Dalam rangka menangani persoalan tersebut maka pemerintah sudah menerbitkan UUPK bisnis yang mengabaikan atau bahkan tidak memperhatikan kewajiban dan larangan tersebut, yang menyebabkan masalah bagi konsumen.

Mediasi secara hakikat mempunyai

atau UU Nomor 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Pelaksanaan Otoritas serta tugas BPSK diatur dalam UUPK pasal 3 serta Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 pasal 3 huruf a.

Menurut UUPK pengusaha diwajibkan dalam memberi jaminan kualitas jasa maupun barang hasil produksi yang diperjualbelikan sesuai dengan regulasi standar barang ataupun jasa dari segi mutu yang ditetapkan namun pada kenyataannya, banyak

tujuan dalam rangka membuat mekanisme penyelesaian sengketa lebih simpel dan cepat antara pihak-pihak yang memiliki sengketa di mana munculnya mediasi Ini adalah sebuah solusi untuk menyelesaikan sengketa lewat instansi selain dari lembaga peradilan dan

mediasi juga menjadi sebuah wujud usaha hukum yang diamanatkan dari UUPK sebagaimana ditempuh BPSK untuk menyelesaikan persoalan pada sektor perlindungan konsumen.

Penyelenggaraan mediasi pada bpsk umumnya setara layaknya penyelenggaraan mediasi di pengadilan sesuai regulasi pada Peraturan MA RI Nomor 1 Tahun 2016 terkait mekanisme mediasi.

Secara khusus di sini akan dilihat menelaah Bagaimana pelaksanaan melalui mediasi kepada pihak-pihak yang mempunyai sengketa. Berdasarkan data laporan tahunan BPSK Kota Padang selama tiga tahun terakhir mengungkapkan pola sengketa konsumen yang kompleks dan beragam. Pada tahun 2022, enam kasus melibatkan sektor leasing, asuransi, perumahan, dan penerbangan. Tahun 2023 menunjukkan peningkatan menjadi sepuluh kasus, didominasi oleh layanan jasa pembiayaan kendaraan. Sepanjang tahun 2024, sembilan kasus tercatat mencakup berbagai sektor seperti perumahan, jasa keuangan, dan layanan publik.

Sesuai papa ganteng tersebut maka penulis hendak mengkaji penelitian berjudul **“Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang”**.

#### **B. Rumusan**

1. Bagaimanakah Penyelenggaraan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang?
2. Apakah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang?

#### **C. Tujuan**

1. Untuk Menelaah Penyelenggaraan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.
2. Untuk Menelaah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

## **II. METODE PENELITIAN**

1. Penelitian disini mengimplementasikan metodologi penelitian jenis yuridis sosiologis.
2. Sumber data disini mencakup data primer serta sekunder.
3. Metode pengumpulan data di sini yakni wawancara beserta studi pustaka.
4. Analisa data sebagaimana diimplementasikan adalah pendekatan kualitatif sebagai sebuah metode untuk menganalisa penelitian sebagaimana menghasilkan data deskriptif secara analitis.

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang**

BPSK Kota Padang memiliki peran penting dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi sebagai mekanisme utama untuk menyelesaikan persoalan antara pengusaha atau pelaku usaha dengan konsumen dan prosesnya dimulai, pemeriksaan administrasi, penunjukan mediator, hingga pelaksanaan mediasi itu sendiri. Mediator yang bertugas memastikan di mana kedua pihak mampu melaksanakan diskusi terbuka serta menemukan solusi yang satu sama lain memberi keuntungan.

Dalam tiga tahun terakhir (2022-2024), BPSK Kota Padang telah menangani berbagai jenis sengketa yang melibatkan sektor leasing kendaraan, perumahan, asuransi, serta layanan publik. Beberapa contoh kasus yang ditangani mencakup: Penarikan kendaraan tanpa prosedur yang jelas oleh perusahaan leasing, Pengembalian uang *Down Payment* perumahan yang sektor leasing kendaraan, perumahan, asuransi, serta layanan publik. Beberapa contoh kasus yang ditangani mencakup: tidak sesuai dengan kesepakatan, Klaim garansi kendaraan yang tidak diakomodasi oleh dealer, Tagihan layanan publik yang melonjak tanpa penjelasan yang memadai.

### **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang**

Faktor pertama adalah itikad baik para pihak, di mana keinginan pelaku usaha serta konsumen dalam menyelesaikan persoalan dengan damai menjadi kunci utama dan apabila salah satunya tidak mempunyai etika yang baik maka proses mediasi dapat terhambat. Faktor kedua adalah kedisiplinan dan kepatuhan terhadap prosedur, di mana ketidakdisiplinan pihak yang bersengketa, seperti tidak menghadiri sesi mediasi atau tidak menaati kesepakatan yang telah dibuat, sering kali menjadi kendala. Faktor ketiga adalah peran mediator yang sangat menentukan, di mana seorang mediator yang berpengalaman dan netral dapat membantu dalam menengahi permasalahan serta mendorong kesepakatan yang adil bagi kedua belah pihak. Faktor terakhir adalah dukungan regulasi dan infrastruktur, yang mencakup keberadaan regulasi yang jelas serta fasilitas yang memadai bagi pelaksanaan mediasi. Meskipun secara umum mediasi di BPSK Kota Padang berjalan dengan baik, beberapa tantangan seperti kurangnya kepatuhan pihak yang bersengketa dan rendahnya kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka masih menjadi kendala yang perlu diperbaiki.

#### IV. PENUTUP

##### A. Simpulan

1. Pelaksanaan upaya untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi pada BPSK Kota Padang periode 2022-2024 seluruh kasus yang ditangani berhasil diselesaikan dengan rincian 6 kasus di Tahun 2022 serta di tahun 2023 yakni sejumlah 10 kasus serta di tahun 2024 yakni 9 kasus di mana dominan sengketa dihadapi berkenaan terhadap pelaku usaha juga sangat penting menjadi alat bukti saat ada sengketa di masa depan. sektor jasa keuangan khususnya dan layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi merupakan metode yang efektif dalam penyelesaian sengketa konsumen di wilayah Kota Padang.
2. Keberhasilan mediasi di BPSK Kota Padang dipengaruhi oleh kompetensi mediator, sikap dan komitmen para pihak, serta kualitas komunikasi dalam proses negosiasi. Namun, terdapat

beberapa kendala yang sering dihadapi, seperti kurangnya itikad baik, ketidakdisiplinan pihak yang bersengketa, pemanggilan lebih dari satu kali yang memperlambat proses, serta ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pembayaran setelah kesepakatan dicapai. Meskipun mediasi telah berjalan efektif, diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan dan disiplin para pihak agar penyelesaian sengketa lebih optimal.

##### B. Saran

1. Pelaku usaha diharapkan dapat meningkatkan sistem penanganan keluhan internal mereka untuk mengurangi eskalasi sengketa ke BPSK. Transparansi dalam perjanjian dan transaksi dengan konsumen harus ditingkatkan, disertai dengan penafsiran secara lebih optimal terkait hak serta kewajiban dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha sementara itu konsumen perlu mengoptimalkan rasa sadarnya akan hak serta kewajiban mereka, lebih cermat dalam membaca dan memahami perjanjian sebelum melakukan transaksi, serta menyimpan dokumentasi transaksi dengan baik sebagai bukti jika terjadi sengketa.
2. Konsumen sebaiknya tidak ragu untuk mengajukan pertanyaan atau meminta klarifikasi kepada pelaku usaha jika ada hal-hal yang
3. Pemerintah memiliki peran penting dalam memperkuat regulasi perlindungan bagi konsumen terutama pada bidang finansial dan properti sebagai sumber sumber sengketa terbanyak.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### A. Buku-Buku

Muhaimin, 2020, Metode Penelitian Hukum, Mataram University Press, Mataram

##### B. Peraturan Perundang-undangan

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

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/ 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung Republik  
Indonesia Nomor 1 Tahun 2016  
tentang Prosedur Mediasi di  
Pengadilan

**C. Sumber Lain**

Anik Tri Haryani, dkk, 2020, “Peran  
Badan Penyelesaian Sengketa  
Konsumen Dalam Menyelesaikan  
Sengketa Konsumen”, Jurnal Imiah  
Hukum, Volume 6 Nomor 2  
September 2020

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terimakasih  
terhadap ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.  
yang menjadi pembimbing saya dimana telah  
memberi saran maupun arahan serta telah  
meluangkan waktu untuk mengkoreksi skripsi  
saya. Dan juga saya berterima kasih terhadap  
seluruh pihak yang sudah memberi bantuan  
untuk menyelesaikan skripsi ini.