

**PELAKSANAAN PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA
KONSUMEN MELALUI PROSES MEDIASI DI KOTA PARIAMAN**

EXECUTIVE SUMMARY

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



Oleh:

Dovi Angga Prawira Sipayung

2110012111142

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2025

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg.:664/Pdt/02/III-2025

Nama : Dovi Angga Prawira Sipayunng
NPM : 21110012111142
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Tesis : Pelaksanaan Peran Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa
Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Padang

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

Dr. Suamperi, S.H., M.H. (Pembimbing)



Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanjar Pebrihariati R., S.H., M.H.

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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

**PELAKSANAAN PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI
PROSES MEDIASI DI KOTA PARIAMAN**

Dovi Angga Prawira Sipayung, Suamperi¹

¹*Law Science Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University*

Email: dovisipayung@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in resolving consumer disputes through the mediation process in Pariaman City. BPSK is an institution that functions to resolve disputes between consumers and business actors outside the court, as a form of protection of consumer rights as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The formulation of the research problem is 1) How is the implementation of the role of BPSK in resolving consumer disputes through the mediation process in Pariaman City? 2) What are the obstacles to BPSK in resolving consumer disputes through the mediation process in Pariaman City? 3) What are the efforts used by BPSK in overcoming obstacles in resolving consumer disputes through the mediation process in Pariaman City? This type of research is sociological juridical. Data sources include primary data and secondary data. Then the data collection technique uses document studies and interviews that are analyzed qualitatively. The results of the study 1) in the mediation process the mediator participates from the beginning in the mediation process, the mediator as a mediator or neutral party. The final decision or agreement is in the hands of both parties to the dispute 2) obstacles in the mediation process, namely the lack of understanding and awareness of business actors and consumers, agreements that are difficult to obtain and the difficulty of conducting mediation sessions via Zoom 3) efforts to overcome obstacles experienced in the mediation process, namely providing understanding to business actors and consumers and providing direction and solutions to make it easy to reach an agreement.

Keywords: *Consumer Dispute Resolution Agency, Consumer Disputes, Consumer Protection, Mediation*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menjelaskan pengertian Perlindungan Konsumen yaitu

“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen bertujuan agar konsumen dapat

memilih, memutuskan dan menegakkan apa yang menjadi hak mereka. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) beroperasi untuk menangani dan menyelesaikan konflik konsumen di luar sistem peradilan. Ada beberapa jalur salah satunya adalah mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang bertujuan untuk mencari *win-win solution* bagi kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Secara umum, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di mana pihak-pihak yang bersengketa (dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha) dibantu oleh seorang mediator yang netral untuk mencapai kesepakatan yang disepakati bersama. Mediator tidak berwenang untuk membuat keputusan, namun bertugas untuk membantu kedua belah pihak berkomunikasi dan memahami posisi masing-masing agar dapat menemukan solusi yang saling menguntungkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul: **“PELAKSANAAN PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PROSES MEDIASI DI KOTA PARIAMAN”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman?

2. Apakah Kendala-Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman?
3. Apa sajakah Upaya yang Digunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Mengatasi Kendala-Kendala dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman.
2. Untuk Mengetahui Kendala-Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman.
3. Untuk Mengetahui Upaya yang Digunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Mengatasi Kendala-Kendala dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman.

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berkaitan dengan Yuridis sosiologis. Yuridis Sosiologis menunjukkan fokus ilmiah pada upaya penelitian empiris yang bertujuan memperoleh pengetahuan substantif tentang kerangka hukum melalui pemeriksaan langsung ke objeknya.¹

2. Sumber Data

¹ Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 51.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi dokumen.

4. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan data lapangan, standar hukum, dan pendapat ahli secara mendalam.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Lembaga atau badan yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan. Keberadaan BPSK sebagai Lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen merupakan wujud dari Upaya perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa di BPSK dimulai dengan pengajuan permohonan oleh konsumen yang merasa dirugikan terhadap pelaku usaha. Setelah permohonan diterima, BPSK akan memanggil kedua belah pihak untuk melakukan mediasi. Mekanisme Mediasi sebagai Upaya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Majelis BPSK kota Pariaman akan mengarahkan atau menyarankan

mediasi sebagai Upaya penyelesaian sengketa. Jika kedua belah pihak mencapai kesepakatan, maka keputusan tersebut akan menjadi dasar penyelesaian sengketa. Dalam pelaksanaan Mediasi para pihak dari BPSK atau Mediator ikut serta dari awal proses Mediasi tersebut. Mediator menyediakan forum dan fasilitas yang ada di kantor BPSK. Mediator akan menawarkan Solusi dari permasalahan para pihak tersebut, tetapi Keputusan berada di tangan kedua belah pihak. Mediator hanya sebagai penengah dalam proses mediasi ini. Proses mediasi akan memakan waktu sekitar 1-3 jam sidang dan dalam 21 hari kerja maksimal 1 bulan Keputusan sudah ditentukan atau sudah ada.

B. Kendala-Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman mengalami kendala-kendala dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi Yaitu Kurangnya pemahaman dan kesadaran konsumen dan pelaku usaha, Banyak konsumen dan pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami fungsi dan mekanisme mediasi yang ditawarkan oleh BPSK. Sebagian konsumen mungkin tidak mengetahui bahwa mereka bisa mengajukan keluhan dan menyelesaikan sengketa melalui BPSK. Pelaku usaha juga mungkin tidak memahami pentingnya proses mediasi dalam mencegah sengketa lebih lanjut.

Keengganan salah satu pihak untuk berdamai, Dalam beberapa

kasus, salah satu pihak (baik konsumen atau pelaku usaha) tidak ingin melanjutkan proses mediasi karena merasa posisinya lebih kuat atau tidak ingin menyelesaikan sengketa secara damai.

C. Upaya Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Mengatasi Kendala-Kendala Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman

Upaya yang dilakukan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) ialah memberikan pemahaman, di dalam proses mediasi skill mediator sangat dibutuhkan. Mediator harus bisa untuk memberikan pemahaman kepada konsumen dan pelaku usaha agar proses mediasi mudah dijalankan. Upaya mediator untuk memberikan pemahaman ini sangat krusial agar proses mediasi dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan penyelesaian yang adil.

Pelatihan berkelanjutan untuk Mediator, Mediator harus diberikan pelatihan berkelanjutan dan pembenahan mekanisme pengawasan internal untuk memastikan mediator tetap netral dan objektif dalam memfasilitasi proses mediasi.

Mengajak pelaku usaha untuk lebih proaktif dalam mencari solusi dan menyelesaikan sengketa dengan cara yang menguntungkan kedua belah pihak.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Pelaksanaan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman yaitu : Pelaku usaha dan konsumen atau pihak yang

bersengketa akan dipanggil melalui surat panggilan dari BPSK kota Pariaman. Mediator akan ikut serta dari awal sampai akhir. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Pariaman dilakukan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa, Upaya arahan didapatkan dengan cara majelis BPSK kota Pariaman melakukan wawancara satu demi satu dengan pelaku usaha dan juga konsumen. Majelis BPSK kota Pariaman akan mengarahkan atau menyarankan mediasi sebagai Upaya penyelesaian sengketa. Proses sidang mediasi berlangsung sekitar 1-3 jam dan jangka waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi pada BPSK yaitu 21 hari, tetapi majelis BPSK pariaman berkomitmen setiap sengketa konsumen yang ditempuh melalui proses mediasi harus berhasil diselesaikan walaupun melebihi waktu penyelesaian menurut aturannya.

2. Kendala-Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman yaitu : Dalam proses mediasi tidak mudah untuk mendapatkan kesepakatan para pihak yang bersengketa dikarenakan masing-masing individu pihak yang bersengketa akan terus mempertahankan argument-argumenya, serta para pihak yang bersengketa juga ada yang ingin menyelesaikan sengketa mereka di pengadilan, itu juga menjadi kendala dalam proses mediasi di BPSK kota Pariaman. Kurangnya pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan

konsumen juga menjadi kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi. Dalam pelaksanaan mediasi di BPSK kota Pariaman juga pernah dilakukan melalui aplikasi zoom, dikarenakan jarak yang jauh dan juga pada masa COVID-19 tidak bisa bertemu secara langsung. Zoom juga menjadi kendala karena para pihak yang bersengketa tidak bertemu secara langsung dan juga mediator tidak bisa menjadi penengah secara langsung.

3. Upaya yang Digunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Mengatasi Kendala – Kendala dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen melalui Proses Mediasi, yaitu : dibutuhkan skill mediator sebagai penengah. Mediator harus bisa memberikan pemahaman kepada pihak yang bersengketa dan juga memberikan saran Solusi dari sengketa yang ada. Pengawasan internal yang ketat terhadap kinerja mediator perlu diterapkan, misalnya dengan melakukan evaluasi secara berkala mengenai kinerja dan objektivitas mediator. Pelatihan berkelanjutan mengenai pengelolaan konflik dan pengambilan keputusan yang adil juga sangat penting untuk menjaga kualitas mediasi.

B. Saran

1. Diperlukan upaya lebih untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen mengenai pentingnya mediasi sebagai solusi alternatif penyelesaian sengketa.
2. Untuk mengatasi kendala dalam menyelesaikan sengketa, terutama

yang berkaitan dengan ketegangan antara pihak-pihak yang bersengketa, perlu adanya pelatihan keterampilan komunikasi dan negosiasi yang lebih mendalam bagi mediator. Ini akan membantu mediator dalam meredakan ketegangan dan mencapai kesepakatan lebih mudah.

3. Meskipun BPSK Kota Pariaman sudah menunjukkan komitmen tinggi untuk menyelesaikan sengketa, evaluasi terhadap setiap proses mediasi perlu dilakukan untuk mengetahui kendala-kendala yang mungkin timbul dan bagaimana solusi terbaik bisa diimplementasikan ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Soerjono Soekanto, 2016, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-PRESS, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H. selaku pembimbing saya yang sudah memberikan arahan dan saran serta telah meluangkan waktu untuk mengkoreksi skripsi saya. Dan juga saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.