

**EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA LEASING MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :
Keisha Nur Fahzira
2206200338



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**



Bila menjabar surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK/Pj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
LEASING MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DI KOTA MEDAN




NAMA : KEISHA NUR FAHZIRA

NPM : 2206200338

PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA

Skripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada hari tanggal 09 April 2026.

Dosen Penguji

		
<p><u>Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum</u> NIDN: 0102087002</p>	<p><u>Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H</u> NIDN: 0103118402</p>	<p><u>Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H</u> NIDN: 0121018602</p>

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0101017406



Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK.Pj/PT/HH/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Teln. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

NAMA : KEISHA NUR FAHZIRA
NPM : 2206200338
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
LEASING MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DI KOTA MEDAN

Dosen Pembimbing : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H
(NIDN: 0121018602)

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 06 April 2026

Panitia Ujian

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901



Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/NK/BAN-PT/AK/Pj/PT/HH/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 09 April 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

:

NAMA : KEISHA NUR FAHZIRA
NPM : 2206200338
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA LEASING MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA MEDAN

PENGUJI : 1. Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum/ NIDN: 0102087002
: 2. Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H/ NIDN: 0101017406
: 3. Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H/ NIDN: 0121018602

Lulus, dengan nilai A, predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Ditetapkan di Medan

Tanggal, 09 April 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901



Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK/Pj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 09 April 2026 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : KEISHA NUR FAHZIRA
NPM : 2206200338
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
LEASING MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DI KOTA MEDAN

)

Dinyatakan:

- (A) Lulus Yudisium dengan Predikat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum ACARA.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum
2. Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H
3. Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

- 1.
- 2.
- 3.



UMSU
Unggul, Cerdas, Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/IAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [tw](#) umsumedan [yt](#) umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KEISHA NUR FAHZIRA

NPM : 2206200338

Program : Strata-I

Fakultas : Hukum

Program Studi : Hukum

Bagian : Hukum Acara

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA LEASING
MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA
MEDAN

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri,kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, Mei 2026

Saya yang menyatakan


KEISHA NUR FAHZIRA



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK.Pp/PT/11/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Teln. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : KEISHA NUR FAHZIRA
NPM : 2206200338
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA LEASING MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DI KOTA MEDAN

Disetujui Untuk Disampaikan
Kepada Panitia Ujian Skripsi

Medan, 19 Mei 2026

Pembimbing

(PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H)
NIDN: 0121018602



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA LENGKAP : KEISHA NUR FAHZIRA
NPM : 2206200338
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN
SENKETA LEASING MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN DI KOTA MEDAN
PEMBIMBING : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H

No	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	01-09-2025	Pengesahan Judul Skripsi	
2.	04-09-2025	Revisi Proposal	
3.	09-09-2025	Revisi Proposal	
4.	12-09-2025	Acc diseminarkan	
5.	03-11-2025	Bimbingan Pasca Seminar Proposal	
6.	11-02-2026	Bimbingan Struktur Penulisan Skripsi	
7.	14-02-2026	Bimbingan Bab 3	
8.	24-02-2026	Bimbingan Bab 4	
9.	05-03-2026	Acc Disidangkan	

Mahasiswa dengan judul skripsi tersebut diatas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan

Diketahui:
DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING

(Dr. FAISAL, S.H., M.Hum)
NIDN. 0122087502

(PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H)
NIDN. 0121018602

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Medan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini:

1. Untuk Kedua Orang Tua Tercinta Saya Iwan Setiawan & Ratna Sari Dewi sebagai tanda bakti, hormat dan rasa Terimakasih yang tiada terhingga. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan namun beliau senantiasa memberikan yang terbaik untuk penulis agar penulis dapat mewujudkan mimpinya. Maka dari ini penulis persembahkan karya kecil kepada papa & mama yang telah memberikan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat penulis balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat papa & mama bahagia, Untuk kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai, terimakasih banyak selama ini telah memberikan motivasi, selalu

mendoakan penulis, selalu menyirami penulis kasih sayang yang melimpah, dan selalu menasehati penulis tiada hentinya untuk menjadi yang lebih baik. Berkat pengorbanan dan keikhlasan kalian, penulis dapat menempuh pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi dan menyelesaikan skripsi ini.

2. Untuk Keluarga penulis kakak Fira Azizah & Adik M. Luthfi Al-Muqhniy. Dibalik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang menguji kesabaran. Terimakasih sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk penulis dan menjadi sumber kebahagiaan serta semangat dalam setiap langkah penulis. Kehadiran kalian sangat berarti bagi penulis, serta penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Namun kalian, selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
3. Kepada Sepupu penulis Nia Ramadhani kamu anugrah yang tak pernah penulis duga. Kamu bukan hanya sekedar seorang sepupu, melainkan sahabat, kakak, dan adik yang selalu ada di setiap fase perjalanan hidup penulis. Kamu pendengar setia dan penopang utama yang mampu menerima setiap sisi baik dan buruk diri penulis tanpa pernah menghakimi. Kehadiranmu adalah sumber kekuatan dan inspirasi yang tak temilai. Setiap tawa, dan setiap dukungan tulus yang kamu berikan telah menjadi penyemangat dalam menghadapi setiap tantangan akademis dan personal. Terima kasih atas setiap memori indah, setiap pelajaran hidup, dan setiap momen berharga yang telah kita lalui bersama. Semoga Allah

SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan dan kesuksesan dalam setiap langkah hidupmu.

4. Terimakasih Kepada Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan kepemimpinannya memajukan Fakultas Hukum. Selanjutnya, terimakasih Kepada Bapak Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H, M.H. Selaku Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Terakhir terimakasih Kepada Ibu Assoc. Prof. Dr. Atika Rahmi, S.H, M.H. Selaku Dekan 3 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Terimakasih Kepada Bapak Padian Adi Selamat Siregar, S.H, M.H. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran yang sangat berharga sejak awal penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini.
6. Terimakasih Kepada Bapak Dr. Rachmad Abduh, S.H, M.H. Selaku Kepala Bagian Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Terimakasih Kepada Bapak Dr. Mhd. Teguh Syuhada Lubis, S.H, M.H. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Terimakasih Kepada Bapak & Ibu Dosen serta Seluruh Staff Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

selaku penyelenggara pendidikan dalam memberikan ilmu pengetahuan yang berguna.

9. Penulis juga mengucapkan Terimakasih kepada para pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Para Majelis, Staff, serta pihak-pihak terkait lainnya yang telah bersedia memberikan informasi, data, dan waktu kepada penulis dalam rangka mendukung kelancaran penelitian ini.
10. Terimakasih Kepada sahabat seperjuangan penulis Rani Salsabila Dalimunthe, Ertika Fadhillah, Anindya A K, Haqni Najua Ulfa, Zahratul Laila, Kunanti Cahya Wulandari, Mayang Dinur Wahyuni, Intan Ayu Maharani yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan membantu dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini. Kalian adalah bukti nyata bahwa persahabatan sejati mampu melewati segala badai.
11. Untuk engkau yang ditakdirkan menjadi bagian dari separuh agama penulis Keisha Nur Fahzira, kelak kamu menjadi salah satu alasan penulis berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk memantaskan diri. Penulis belum tahu siapa dirimu, di mana, dan bagaimana kabarmu hari ini. Tapi dalam tiap sujud penulis, penulis menitipkan namamu yang belum penulis tahu, Semoga engkau dijaga dalam iman, dilindungi dalam takwa, dan dibimbing dalam kebaikan. Jika memang engkau jodoh yang Allah tetapkan, maka penulis yakin, sekuat apapun badai, kita akan tetap dipertemukan bukan karena ingin, tapi karena izin-Nya.

12. Terakhir penulis ucapkan Kepada diriku, yang mungkin tidak pandai menunjukkan perasaan, tapi tetap memilih untuk bertahan, berjalan, dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terimakasih sudah kuat dan tidak menyerah, meskipun tidak selalu yakin. Semoga langkah ini menjadi bukti, bahwa saya mampu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum, serta pihak-pihak yang membacanya.

*Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Medan, 09 April 2026
Hormat Saya
Penulis,**

**KEISHA NUR FAHZIRA
NPM : 2206200338**

ABSTRAK

Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Medan

Keisha Nur Fahzira

Perkembangan kegiatan pembiayaan konsumen khususnya di bidang leasing menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa tersebut umumnya disebabkan oleh wanprestasi, perbedaan penafsiran perjanjian, penarikan objek jaminan yang dilakukan sepihak oleh perusahaan leasing. Untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang salah satu mekanisme penyelesaiannya adalah melalui mediasi. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Medan serta Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data diperoleh melalui penelitian lapangan dan studi kepustakaan, yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dokumentasi, dan analisis peraturan perundang-undangan yang relevan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif untuk memahami kewenangannya, efektivitas, serta kendalanya yang mempengaruhi keberhasilan mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing di Kota Medan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangannya bertujuan untuk memberikan penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan murah. Dalam praktiknya, kewenangan ini mempunyai batas yang signifikan terutama ketika objek sengketa berkaitan dengan wanprestasi dalam perjanjian kredit/leasing yang sifatnya kontraktual dan masuk ranah kompetensi pengadilan negeri. Efektivitas mediasi masih menghadapi berbagai kendala rendahnya tingkat kepatuhan pelaku, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi, kewenangan, dan peran strategis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, kurangnya kualitas sumber daya mediator, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum optimalnya koordinasi antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan lembaga penegak hukum turut mempengaruhi efektivitas pelaksanaan mediasi. Penguatan kelembagaan melalui pembaruan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat, serta optimalisasi peran mediator menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing. Upaya tersebut diharapkan mampu memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen sekaligus menciptakan iklim hubungan hukum yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan antara konsumen dan pelaku usaha.

Kata Kunci: Efektivitas, Mediasi, Leasing, BPSK

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	9
2. Tujuan Penelitian.....	9
3. Manfaat Penelitian.....	10
B. Definisi Operasional.....	11
C. Keaslian Penelitian.....	13
D. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis Penelitian	15
2. Sifat Penelitian	15
3. Pendekatan Penelitian.....	16
4. Sumber Data Penelitian	16
5. Alat Pengumpulan Data	18
6. Analisis Data.....	18
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Penyelesaian Sengketa	19
B. Mediasi.....	24

C. Leasing	31
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	36
BAB III	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing.....	42
B. Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	50
C. Kendala Yang Dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Mediasi	58
BAB IV	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kepada Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.	77
Lampiran 2 : Hasil Wawancara Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.....	79
Lampiran 3 : Surat Penelitian.....	84
Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian.	85
Lampiran 5 : Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri pembiayaan konsumen atau leasing di Indonesia, khususnya di Kota Medan menunjukkan peningkatan signifikan. Peningkatan tersebut menekan kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas kredit kendaraan bermotor dan barang konsumsi yang mendorong ekspansi kegiatan pembiayaan. Perkembangan industri memunculkan berbagai permasalahan yang berujung pada sengketa antara konsumen dan perusahaan pembiayaan. Sengketa leasing umumnya berkaitan dengan penarikan kendaraan bermotor, keterlambatan pembayaran angsuran, pembebanan bunga dan denda, serta pelaksanaan jaminan fidusia. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpuasan konsumen akibat kerugian yang dirasakan serta keterbatasan akses terhadap penyelesaian sengketa yang cepat dan berkeadilan melalui jalur litigasi.¹

Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Ayat (3) mendefinisikan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum negara Republik Indonesia,

¹ Mahmudah, S., Mutmainah, S., Wulandari, T., & Huda, A. T. (2025). "Penerapan Jaminan Fidusia Dalam Leasing Kendaraan Bermotor: Analisis Terhadap Penyalagunaan Dan Perlindungan Konsumen", *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(10), halaman. 50.

baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Istilah utama dalam praktik leasing meliputi lessee dan lessor. *Lessee* merupakan pihak penyewa aset dari lessor yang berkewajiban membayar angsuran selama jangka waktu yang telah disepakati dalam perjanjian. *Lessor* merupakan pihak pemilik aset yang menyewakan barang modal kepada lessee berdasarkan ketentuan kontraktual.² Pasal 1 angka (5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan menegaskan bahwa leasing adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang modal, baik melalui sewa guna usaha dengan hak opsi (*finance lease*) maupun sewa guna usaha tanpa hak opsi (*operating lease*), untuk digunakan oleh penyewa guna usaha dalam jangka waktu tertentu berdasarkan pembayaran secara angsuran.

Praktik penyelesaian sengketa leasing dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen tidak mengetahui keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam perkara leasing. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan diperkuat pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

² MNCLEASING (2025). <https://www.mncleasing.com/news/read/terms-in-the-world-of-leasing> diakses pada tanggal 19 Mei.

Penanganan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) lebih diutamakan karena berbagai alasan, diantaranya:³Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan kemudahan tata cara persidangan yang sederhana, cepat, dan tanpa biaya bagi konsumen. Pembiayaan operasional dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kabupaten atau kota sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Proses pemeriksaan tidak menuntut argumentasi formal yang kaku. Penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak mensyaratkan perjanjian awal untuk memilih lembaga sebagai forum arbitrase. Konsumen sebagai penggugat dapat mengajukan pengaduan tertulis atas dugaan pelanggaran perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan pilihan mekanisme berupa mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Pilihan mekanisme tersebut mendukung penyelesaian sengketa secara semi tertutup. Penyelesaian sengketa melalui mekanisme tersebut menjaga reputasi pelaku usaha sebagai entitas ekonomi. Mekanisme tersebut meningkatkan posisi tawar konsumen dalam proses penyelesaian sengketa.

Lembaga ini memberikan kepastian hukum bagi pencari keadilan dalam penyelesaian sengketa. Konsumen atau pelaku usaha yang mengalami kerugian berhak mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara langsung, melalui perwakilan, atau melalui ahli waris. Keberadaan

³ Novi Triani Gea (2022). "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi dan Arbitrase", Skripsi, Ditulis Untuk Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum, (Universitas Medan Area: Medan), halaman. 5-6.

lembaga ini mencerminkan asas persamaan kedudukan di hadapan hukum. Penyelesaian sengketa dengan nilai kerugian relatif kecil tidak efektif apabila ditempuh melalui proses litigasi yang menimbulkan ketidakseimbangan antara tuntutan ganti rugi dan biaya yang dikeluarkan.⁴

Ada dua mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Mekanisme pertama dilakukan melalui badan peradilan. Proses litigasi memerlukan waktu yang panjang serta biaya yang relatif besar. Mekanisme kedua dilakukan melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mekanisme tersebut memberikan peluang tercapainya kesepakatan berdasarkan pertimbangan non-finansial. Proses penyelesaian berlangsung lebih cepat dengan biaya lebih rendah. Hasil penyelesaian berorientasi pada kepentingan para pihak tanpa menimbulkan permusuhan.⁵

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui perdamaian antara para pihak tanpa keterlibatan pihak ketiga. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat. Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima putusan. Ketentuan tersebut menimbulkan

⁴ Arianto Hulu, dkk (2020). "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Bandung No. 01/AP/BPSK/IV/2016)", *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 1(2), halaman. 31.

⁵ Novia Tria gea (2022). *Op.Cit.*, halaman. 4

kontradiksi norma dalam pengaturan penyelesaian sengketa. Putusan yang bersifat final dan mengikat seharusnya tidak membuka ruang upaya hukum lanjutan.

Prinsip mediasi pada dasarnya bersifat sukarela dan tunduk pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Mediasi juga mengedepankan asas kesederhanaan, kecepatan, dan biaya ringan. Karakter mediasi bersifat menengahi, sehingga mediator berperan sebagai fasilitator yang membantu para pihak mencapai kesepakatan tanpa memaksakan kehendak.⁶ Proses mediasi, mediator menjalankan fungsi pengaturan jalannya perundingan, menyelenggarakan pertemuan, mengelola diskusi, serta menjaga keseimbangan komunikasi antarpara pihak. Mediator juga membantu merumuskan kesepakatan secara jelas dan sistematis. Peran tersebut menekankan bahwa sengketa bukanlah ajang untuk saling mengalahkan, melainkan persoalan yang perlu diselesaikan melalui dialog dan itikad baik.⁷ Mediasi juga berlandaskan asas kerahasiaan. Informasi yang terungkap dalam proses perundingan tidak dapat disebarluaskan tanpa persetujuan para pihak. Asas ini memberikan rasa aman bagi para pihak untuk menyampaikan kepentingan, kebutuhan, dan posisi secara terbuka. Prinsip netralitas dan imparialitas mediator menjadi unsur penting guna menjaga kepercayaan serta mencegah keberpihakan.

Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing menjadi aspek krusial seiring meningkatnya jumlah sengketa pada sektor pembiayaan. Peningkatan sengketa tersebut berimplikasi terhadap tingkat kepercayaan

⁶ Rahmadi, Takdir (2011). "*Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*", (Jakarta: Rajawali Pers), halaman. 12-20.

⁷ Abbas, Syahrizal (2011). "*Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*". (Jakarta: Kencana), halaman. 25-32.

masyarakat terhadap lembaga pembiayaan dan sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Optimalisasi fungsi mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan mampu memperkuat perlindungan hukum, meningkatkan kepastian penyelesaian sengketa, serta mendorong terciptanya praktik pembiayaan yang berkeadilan.

Penyelesaian sengketa leasing di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) para pihak memilih mediasi karena prosedur sederhana, biaya ringan, serta jangka waktu penyelesaian yang relatif singkat dibandingkan dengan proses peradilan umum. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan alternatif penyelesaian yang lebih cepat dan ekonomis.⁸ Hal tersebut memperkuat argumentasi mengenai relevansi mediasi sebagai instrumen penyelesaian sengketa leasing dalam kerangka perlindungan konsumen.

Kekosongan literatur ini menunjukkan kebutuhan analisis mendalam terhadap dinamika lokal penyelesaian sengketa leasing. Penelitian terdahulu berfokus pada pembahasan umum tanpa analisis karakteristik regional, Budaya bisnis, komposisi etnis, serta struktur ekonomi lokal yang memengaruhi pola hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan pembiayaan. Karakteristik regional berpengaruh terhadap proses serta hasil penyelesaian sengketa leasing.

Aspek tingkat kepuasan konsumen dan durasi penyelesaian belum memperoleh pengukuran empiris yang komprehensif dalam konteks Kota Medan.

⁸ Syam, M., Zahara, Z., Fitri, D., & Oktarina, N (2023). "Sengketa Leasing dalam Konteks Penyelesaian Sengketa Konsumen," *UNES Journal of Swara Justisia*, Vol. 7 No. 1 halaman. 165-170.

Durasi mediasi turut menentukan efektivitas mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kualitas mediator, dukungan anggaran, serta sistem administrasi perkara berbeda pada setiap daerah. Perbedaan kapasitas sumber daya manusia memengaruhi teknik fasilitasi, kemampuan identifikasi kepentingan para pihak, serta perumusan kesepakatan yang memiliki kepastian hukum. Variasi kualitas praktik mediasi berimplikasi pada ketidaksamaan tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa leasing antar daerah, termasuk di Kota Medan berkepanjangan meningkatkan beban psikologis serta biaya tidak langsung bagi konsumen. Tingkat kepuasan yang rendah menurunkan kepercayaan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Ketersediaan data primer terkini memiliki urgensi akibat perkembangan regulasi pembiayaan dan perubahan kebijakan sektor jasa keuangan. Perubahan ketentuan peraturan Perundang-Undangan, termasuk pengaturan dalam Undang-Undang Perbankan, berimplikasi terhadap praktik leasing. Pembaruan data empiris diperlukan sebagai dasar evaluasi efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing.

Data Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan periode 2011-2013 menunjukkan bahwa jumlah perkara yang diselesaikan melalui mediasi berkisar antara 12 hingga 19 perkara per tahun dari total 78 hingga 86 perkara yang diterima. Mediasi merupakan salah satu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dominan dalam praktik². Persentase penyelesaian melalui mediasi menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam mengurangi

penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi.⁹ Mediasi telah digunakan sebagai salah satu mekanisme utama dalam penyelesaian sengketa leasing di Kota Medan, meskipun tidak selalu menghasilkan kesepakatan. Sejumlah perkara bahkan berakhir tanpa putusan atau dilanjutkan ke mekanisme lain, seperti arbitrase, apabila proses mediasi tidak mencapai perdamaian.

Efektivitas mediasi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi hukum konsumen dan pelaku usaha. Pemahaman terhadap klausula baku, hak dan kewajiban dalam perjanjian pembiayaan, serta prosedur pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih terbatas. Ketimpangan informasi antara konsumen dan perusahaan pembiayaan menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar dalam proses mediasi. Rendahnya kesadaran hukum masyarakat menjadi hambatan struktural dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.¹⁰ Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya potensi sengketa serta menurunnya kualitas kesepakatan damai yang dihasilkan melalui mediasi. Keseluruhan permasalahan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas mediasi sengketa leasing melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dipengaruhi oleh faktor normatif, struktural, dan kultural. Dualisme kewenangan, kelemahan daya eksekusi, rendahnya literasi hukum, serta ketimpangan kapasitas kelembagaan membentuk hambatan sistemik dalam optimalisasi fungsi Badan Penyelesaian

⁹ Ediwarman (2014). "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan", jurnal mercatoria Vol. 7 No. halaman. 98-99.

¹⁰ Nasution, A. (2019). "*Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*", (Jakarta: Diadit Media), halaman. 58-60.

Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Berdasarkan dari uraian masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Medan”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa leasing?
- b. Bagaimana efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing melalui badan penyelesaian sengketa konsumen?
- c. Bagaimana kendala yang dihadapi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa leasing melalui mediasi?

2. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa leasing.
- b. Untuk mengetahui efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing melalui badan penyelesaian sengketa konsumen.

- c. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa leasing melalui mediasi.

3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen dan Alternative Dispute Resolution (ADR) Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademisi bagi mahasiswa, peneliti, dan pihak lain yang tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa leasing.
- b. Secara Praktisi penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran nyata kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai efektivitas mekanisme mediasi dalam menyelesaikan sengketa leasing. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka meningkatkan kapasitas kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), khususnya dalam menangani sengketa konsumen pada sektor pembiayaan. Selain itu, penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat atau konsumen mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan sederhana dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur litigasi di pengadilan.

B. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antar definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang telah diajukan yakni “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Medan” Sebagai berikut:

1. Yang dimaksud dengan **Penyelesaian Sengketa** dalam penelitian ini adalah proses yang sistematis yang melibatkan interaksi antara pihak-pihak yang bersengketa (individu, kelompok, atau etnis hukum) untuk mencapai resolusi akhir terhadap konflik, baik melalui mekanisme formal seperti litigasi di pengadilan, arbitrase, mediasi, serta informal seperti negosiasi langsung. Proses ini diukur berdasarkan indikator seperti waktu penyelesaian, tingkat kepuasan, biaya yang dikeluarkan, putusan hakim, dan hasil akhirnya.
2. Yang dimaksud dengan **Mediasi** dalam penelitian ini adalah metode penyelesaian penyelesaian di luar pengadilan dengan bantuan pihak ketiga (mediator) yang netral, bertugas memfasilitasi komunikasi agar tercapai kesepakatan bersama. Hukum Indonesia, mediasi telah diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 dan diperkuat dengan praktik mediasi non-litigasi berbasis masyarakat.
3. Yang dimaksud dengan **Sengketa Leasing** dalam penelitian ini adalah Perselisihan hukum yang timbul antara pihak perusahaan pembiayaan/leasing (*lessor*) dengan konsumen atau debitur (*lessee*) terkait

perjanjian pembiayaan dengan sistem leasing. Leasing sendiri adalah bentuk perjanjian pembiayaan berupa penyediaan barang modal oleh perusahaan pembiayaan untuk digunakan konsumen dengan pembayaran secara angsuran, yang pada akhir masa perjanjian dapat disertai opsi kepemilikan (*finance lease*) atau hanya sebatas sewa guna usaha (*operating lease*).

4. Yang dimaksud dengan **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)** Dalam penelitian ini adalah lembaga *quasi yudisial*. Lembaga *quasi yudisial* atau semi pengadilan merupakan lembaga-lembaga yang memiliki sifat mengadili namun tidak dapat dikatakan sebagai pengadilan. Berdasarkan Undang-Undang, lembaga tersebut diberikan wewenang untuk memeriksa, menyelesaikan dan memutuskan suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum serta perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya. Namun dalam menyelesaikan sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki kepastian hukum Karena putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial yang berdampak pada hilangnya perlindungan hak-hak konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen, yang memiliki tugas dan wewenang menyelesaikan sengketa antar konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan.¹¹

C. Keaslian Penelitian

Menurut analisa yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, kajian mengenai “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Medan”. Belum pernah dilakukan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, adapun penelitian dari penulis lain yang mendekati dengan penelitian yang penulis lakukan, diantaranya:

1. Skripsi oleh Novi Triani Gea, NPM: 1806200345, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area Tahun 2022 yang berjudul “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi dan Arbitrase”. Skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan empiris, yaitu dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta data lapangan berupa wawancara dengan pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan para pihak yang bersengketa.
2. Skripsi oleh M. Ichsan Sakbani, NPM: 178400271, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area Tahun 2021 yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian

¹¹ Rahmi Rimanda, (2019). “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia”, Jurnal Bina Mulia Hukum, Volume. 4 No.1, halaman. 20.

Sengketa Konsumen Kota Medan” Skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris, yaitu dengan mengkaji aturan hukum yang mengatur konsultasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan memadukannya dengan data lapangan berupa wawancara dengan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta para pihak yang pernah bersengketa.

3. Skripsi oleh Supery Daniel Sitompul & Januari Siregar, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area Tahun 2014 yang berjudul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)”. Skripsi ini menggunakan metode yuridis normatif untuk menjelaskan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dan hambatan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan penelitian tersebut diatas, maka pembahasan yang dibahas di dalam skripsi ini berbeda dengan permasalahan di atas. Kajian topik bahasan yang penulis angkat dalam bentuk skripsi ini mengarah kepada “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Medan”. Sehingga dikatakan murni hasil pemikiran penulis yang dikaitkan dengan teori-teori hukum yang berlaku maupun doktrin-doktrin yang ada, sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah atau secara akademik.

D. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan analisisnya.¹² Oleh karena itu harus diterapkan dengan sesuai ilmu pengetahuan yang menjadi induknya sebagai bentuk disiplin ilmu.¹³ Maka dari itu penelitian mengangkat beberapa metode penelitian berupa yaitu:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Empriris. Penelitian hukum empiris adalah mendasarkan diri atas berbagai segi pengalaman dari biasanya menunjuk kepada pengalaman inderawi.¹⁴ Penelitian hukum dimana penelitian harus berhadapan dengan anggota majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menjadi objek penelitian sehingga banyak Peraturan Perundang-Undangan, Asas, Doktrin, dan Putusan yang berkaitan dengan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, artinya penelitian ini pada umumnya bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

¹² Muhamimin (2020). "*Metode Penelitian Hukum*", (Mataram: Mataram University press), halaman. 18.

¹³ Zainuddin Ali (2022). "*Metode Penelitian Hukum*", (Jakarta: Sinar Grafika), halaman. 17.

¹⁴ Bambang Suggono (2018). "*Metode Penelitian Hukum*", (Depok: Rajawali Press), halaman. 18.

(BPSK). Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian kemudian menganalisisnya berdasarkan norma hukum yang ada dan implementasinya dalam praktik.¹⁵

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris atau socio-legal research. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya berfokus pada kajian normatif mengenai aturan hukum yang menjadi dasar kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan-peraturan lainnya, tetapi juga menilai sejauh mana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa leasing melalui mediasi.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini disusun berdasarkan:

- a. Data yang bersumber dari Hukum Islam yaitu Al-Qur'an dan Hadist (Sunah Rasul). Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan.¹⁶ Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan beberapa ayat Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 58, Al-Qur'an Surah Al-Hujurat Ayat 9-10, Al-Qur'an Surah Al-Maidah Ayat 1, HR. Tirmidzi Nomor 1352 sebagai dasar mengkaji, menganalisa dan menjawab permasalahan yang akan diterima.

¹⁵ Soerjono Soekanto & Sri Mamuji, (2020). *“Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat”*, (Depok: Rajawali Pers), halaman. 14.

¹⁶ Faisal, dkk, (2023). *“Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa”*. (Medan: Pustaka Prima), halaman. 8.

- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, seperti perundang-undangan, dokumen laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu yang terdiri dari:
- 1) Bahan hukum primer yaitu Peraturan Perundang-Undangan.
 - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
 - c) Putusan-Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait sengketa leasing.
 - 2) Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku bacaan yang relevan dengan penelitian ini, kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, dan jurnal-jurnal hukum.
 - 3) Bahan hukum tersier misalnya ensiklopedia, bahan dari internet, bibliografi dan sebagainya.
- c. Data Primer merupakan data hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel penelitian. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti. Sumber data primer yang didapat dari penelitian ini adalah data dari observasi dan wawancara dengan Anggota Sekretariat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selanjutnya digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang

dihadapi dan dijadikan sebagai acuan untuk mendapatkan ide dan gagasan hingga proses pengelolaan data.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*) untuk mendapatkan gambaran atau informasi tentang penelitian yang sejenis dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet, mengunjungi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud. Penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara wawancara dengan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

6. Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dianalisis dengan analisis Kualitatif. Analisis data kualitatif adalah metode yang banyak digunakan dalam penelitian. Metode analisis merupakan langkah penting yang perlu diterapkan untuk mendapatkan hasil penelitian sesuai yang diinginkan. Metode analisis dengan metode kualitatif normatif tidak bersifat general, karena sifatnya yang subyektif yaitu berdasarkan pemahaman masing-masing individu atau peneliti.¹⁷

¹⁷ Metode Analisis Data Kualitatif, (2021). <https://dqlab.id/macam-macam-metode-analisis-data-kualitatif-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 15 September.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa menjadi unsur esensial dalam sistem hukum yang diarahkan untuk mengakhiri konflik kepentingan antarpihak secara adil sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Sengketa timbul karena perbedaan kepentingan, ketidakseimbangan pelaksanaan hak dan kewajiban, serta perbedaan penafsiran terhadap norma hukum. Dinamika hubungan hukum dalam bidang perdata, bisnis, maupun perlindungan konsumen turut meningkatkan potensi terjadinya perselisihan yang memerlukan mekanisme penyelesaian yang efektif. Perkembangan hukum modern, dalam penyelesaian sengketa dimaknai bukan sekadar proses formal melalui lembaga peradilan, melainkan mekanisme yuridis dan sosial yang berorientasi pada terwujudnya keadilan, kepastian hukum, serta kemanfaatan. Orientasi tersebut menuntut adanya prosedur yang efisien, biaya yang proporsional, serta hasil penyelesaian yang mampu memberikan perlindungan hukum dan menjaga keseimbangan kepentingan para pihak.¹⁸

Sengketa merupakan bagian integral dari dinamika sosial dan hukum dalam kehidupan bermasyarakat. Perspektif hukum memaknai sengketa sebagai perselisihan antara dua pihak atau lebih mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban yang menimbulkan konsekuensi yuridis serta memerlukan penyelesaian melalui mekanisme tertentu guna mewujudkan keadilan. Timbulnya sengketa berkaitan dengan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Ketentuan mengenai

¹⁸ Rachmadi Usman (2020). *“Hukum Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan”*, (Jakarta: Sinar Grafika), halaman. 3.

perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain mewajibkan pelaku untuk memberikan ganti kerugian. Ketentuan tersebut menegaskan adanya tanggung jawab hukum sebagai konsekuensi atas pelanggaran terhadap hak pihak lain.¹⁹

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, perusahaan dengan perusahaan, perusahaan dengan negara, ataupun negara satu dengan negara lainnya. Secara praktikal, sengketa bersifat publik maupun keperdataan dan dapat terjadi dalam lingkup lokal, nasional, dan internasional. Secara etimologi, sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, pembantahan, atau perselisihan. Sengketa adalah suatu perkara yang terjadi antara para pihak yang di dalamnya terkandung perselisihan yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak.²⁰

Teori Alternatif Penyelesaian Sengketa (Alternative Dispute Resolution/ADR) mengelompokkan mekanisme penyelesaian sengketa ke dalam dua jalur utama, yakni litigasi dan nonlitigasi. Litigasi dilaksanakan melalui prosedur formal berdasarkan ketentuan hukum acara yang berlaku, sedangkan nonlitigasi menggunakan mekanisme yang lebih fleksibel, partisipatif, serta berorientasi pada kesepakatan. Perkembangan sistem hukum menunjukkan peningkatan perhatian terhadap penyelesaian sengketa nonlitigasi karena dinilai

¹⁹ Pratama, G. A. (2023). "*Buku Ajar Alternatif Penyelesaian Sengketa*", (Jakarta: Mega Press Nusantara), halaman. 1.

²⁰ Sarwono Hardjomuljadi (2016). "*Alternatif Penyelesaian Sengketa Kontruksi Di Indonesia*", (Bandung: Logoz Publishing), halaman. 7.

lebih efisien, sederhana, serta responsif terhadap kebutuhan penyelesaian konflik secara konstruktif.

Penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan bercirikan formalitas, proseduralitas, serta sifat konfrontatif. Hakim menjalankan fungsi adjudikatif dengan menjatuhkan putusan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku sehingga menghasilkan kekuatan hukum mengikat. Proses tersebut kerap dipandang kurang efektif akibat durasi penyelesaian yang panjang, beban biaya yang relatif tinggi, serta tahapan prosedur yang kompleks. Realitas tersebut mendorong penguatan mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi sebagai alternative yang lebih efisien.²¹ Penyelesaian sengketa di luar pengadilan mencakup berbagai bentuk mekanisme antara lain perundingan, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Partisipasi aktif para pihak dalam mencari solusi atas sengketa yang dihadapi. Beberapa keunggulan utama penyelesaian sengketa di luar pengadilan terletak pada fleksibilitas prosedur, efisiensi waktu dan biaya, serta orientasi pada tercapainya kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak yaitu:²²

1. Mediasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutus sengketa, melainkan berperan sebagai fasilitator komunikasi. Mediasi menekankan prinsip kerahasiaan, kesukarelaan, dan orientasi pada

²¹ Sudikno Mertokusumo (2020). *“Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty), halaman. 25.

²² Rachmadi Usman, *Op.Cit.*, halaman. 55.

solusi yang menguntungkan kedua belah pihak. Keunggulan mediasi terletak pada kemampuannya menjaga hubungan baik antara para pihak setelah sengketa diselesaikan.

2. Konsiliasi memiliki karakteristik yang hampir serupa dengan mediasi, namun peran pihak ketiga lebih aktif dalam memberikan usulan penyelesaian. Konsiliator tidak hanya memfasilitasi dialog, tetapi juga memberikan rekomendasi solusi berdasarkan analisis objektif. Mekanisme ini sering digunakan dalam sengketa yang membutuhkan pendekatan teknis atau keahlian tertentu, sehingga solusi yang dihasilkan lebih terstruktur.²³
3. Arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi yang bersifat adjudikatif, dengan kewenangan pihak ketiga yang ditunjuk untuk menjatuhkan putusan bersifat final dan mengikat. Mekanisme ini banyak dimanfaatkan dalam sengketa bisnis karena memberikan jaminan kerahasiaan, fleksibilitas prosedur, serta kepastian hukum terhadap hasil putusan. Keterbatasan tetap terdapat dalam praktik, antara lain beban biaya yang relatif tinggi serta ketergantungan pada kompetensi dan integritas arbiter dalam menentukan kualitas putusan.

Penyelesaian sengketa nonlitigasi dalam sistem hukum Indonesia memperoleh legitimasi normatif melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Regulasi tersebut

²³ Rachmadi Usman, *Op.Cit.*, halaman. 78.

memberikan dasar hukum bagi penerapan mekanisme arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa sebagai sarana yang sah serta diakui dalam sistem Peraturan Perundang-Undangan. Ketentuan tersebut mencerminkan pengakuan negara terhadap eksistensi dan penguatan peran mekanisme nonlitigasi sebagai instrumen penyelesaian sengketa yang efektif dan memiliki kepastian hukum.

Perkembangan teknologi informasi turut mendorong munculnya mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital. Penyelesaian sengketa secara daring dianggap mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern, terutama dalam sengketa yang bersifat massal dan lintas wilayah. Fenomena ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa terus berkembang mengikuti dinamika sosial dan teknologi. Sengketa seringkali mencerminkan konflik kepentingan yang lebih luas, sehingga penyelesaiannya memerlukan pendekatan multidimensional. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dianggap lebih adaptif karena mampu mengakomodasi dimensi sosial yang tidak selalu terjangkau oleh mekanisme litigasi.

Penyelesaian melalui pengadilan cenderung menekankan kepastian hukum melalui putusan hakim, sedangkan penyelesaian di luar pengadilan lebih menekankan keadilan substantif melalui kesepakatan para pihak. Perbedaan orientasi ini menunjukkan bahwa setiap mekanisme penyelesaian sengketa memiliki fungsi dan peran yang saling melengkapi dalam sistem hukum. Pembangunan hukum nasional dalam bidang penyelesaian sengketa nonlitigasi mengandung dimensi kebijakan publik yang strategis. Penguatan mekanisme tersebut berimplikasi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem

hukum, perluasan akses terhadap keadilan, serta penguatan partisipasi dalam penyelesaian konflik. Orientasi demikian menempatkan penyelesaian sengketa bukan sekadar sebagai prosedur yuridis, melainkan sebagai instrumen sosial yang berkontribusi terhadap terciptanya stabilitas dan harmoni dalam kehidupan bermasyarakat.²⁴ Penyelesaian sengketa merupakan konsep multidimensional yang mencakup aspek hukum, sosial, ekonomi, dan teknologi. Perkembangan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pendekatan konfrontatif menuju pendekatan kolaboratif yang menekankan keadilan substantif. Penyelesaian sengketa menjadi penting untuk memahami dinamika hukum modern dan merumuskan model penyelesaian sengketa yang efektif, adil, dan berkelanjutan.

B. Mediasi

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin, “*Mediare*” yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjukkan pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. “Berada di Tengah” juga bermakna mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Mediator harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (trust) dari para pihak yang bersengketa. Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (etimologi) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya. Mediator berada pada

²⁴ Rachmadi Usman, *Op.Cit.*, halaman. 120.

posisi di tengah dan netral antara para pihak yang bersengketa, dan mengupayakan menemukan sejumlah kesepakatan sehingga mencapai hasil yang memuaskan para pihak yang bersengketa.²⁵

Mediasi merupakan salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa dalam kerangka Alternative Dispute Resolution (ADR) yang semakin memperoleh pengakuan dalam sistem hukum modern, termasuk di Indonesia. Mekanisme ini menempatkan para pihak dalam posisi aktif untuk merumuskan kesepakatan damai melalui proses perundingan yang difasilitasi oleh pihak ketiga yang netral, yaitu mediator. Berbeda dengan hakim dalam proses litigasi, mediator tidak memiliki kewenangan menjatuhkan putusan, melainkan berfungsi memfasilitasi komunikasi, memperjelas kepentingan, serta mendorong tercapainya kesepakatan yang disetujui secara sukarela.²⁶ Mediasi merupakan proses penyelesaian proses non-litigasi, ada dua jenis mediasi yaitu di luar dan didalam pengadilan. Mediasi yang dilakukan di luar pengadilan diatur dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dan dilakukan di dalam pengadilan diatur di dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Proses penyelesaian sengketa melalui litigasi di pengadilan cenderung menimbulkan persoalan lanjutan karena karakter putusan yang bersifat *win or lose*. Penyelesaian sengketa nonlitigasi dipandang sebagai mekanisme yang lebih

²⁵ Abbas, Syahrizal (2011). *Op.Cit.*, halaman 2.

²⁶ R. diah Utami, (2020). "Peran Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Mediasi di Pengadilan". *Jurnal Hukum dan Peradilan*. Volume 9 No.1, halaman. 61.

cepat, sederhana, serta efisien dalam mencapai hasil yang dapat diterima secara bersama. Mekanisme tersebut dikenal sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan efektivitas sistem peradilan. Perkembangan alternatif penyelesaian sengketa juga didorong oleh kebutuhan untuk mengurangi penumpukan perkara di pengadilan serta meningkatkan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat.

Pasal 9 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyebutkan sebagai berikut: Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa memiliki sejumlah keunggulan yang menjadikannya semakin relevan dalam konteks hukum modern. Proses mediasi dikenal lebih cepat dan efisien dibandingkan litigasi, karena tidak terikat oleh prosedur formal yang kompleks sebagaimana di pengadilan. Sengketa dapat diselesaikan hanya dalam beberapa pertemuan tanpa perlu menunggu jadwal sidang yang berlarut-larut. Mediasi juga menawarkan efisiensi biaya yang signifikan. Para pihak tidak dibebani dengan biaya perkara, saksi, atau banding, bahkan pada mediasi yang dilakukan di pengadilan, mediator disediakan secara cuma-cuma oleh lembaga pengadilan.

Keuntungan mediasi diluar pengadilan melahirkan kesepakatan perdamaian yang akan menjadi penyelesaian yang tuntas karena hasil akhirnya tidak menggunakan prinsip *win or lose*. Penyelesaian dengan proses mediasi banyak memberikan manfaat bagi para pihak, waktu yang ditempuh akan menekan biaya menjadi lebih murah, dipandang dari segi emosional penyelesaian dengan mediasi dapat memberikan kenyamanan bagi para pihak, karena butir-butir kesepakatan

dibuat sendiri oleh para pihak sesuai dengan kehendaknya. Mediasi pada dasarnya sudah ada sejak dulu, karena sistem penyelesaian sengketa masyarakat pada umumnya menggunakan prinsip mediasi. Keunggulan lain yang signifikan terletak pada adanya jaminan kerahasiaan. Setiap informasi yang terungkap selama proses mediasi tidak dapat dijadikan alat bukti dalam persidangan, sehingga memberikan perlindungan terhadap reputasi serta menjaga keberlangsungan hubungan sosial antarpihak. Prinsip tersebut selaras dengan semangat penyelesaian secara damai yang menjadi landasan praktik mediasi dalam kerangka alternatif penyelesaian sengketa.

Mediasi memberikan ruang bagi terpeliharanya hubungan yang harmonis, khususnya dalam sengketa yang berkaitan dengan kepentingan jangka panjang seperti relasi keluarga, bisnis, maupun hubungan kerja. Pendekatan kolaboratif mendorong proses saling mendengar dan perundingan yang konstruktif sehingga rumusan penyelesaian menjadi lebih fleksibel serta selaras dengan kebutuhan masing-masing pihak. Hasil kesepakatan mencerminkan keadilan substantif yang bersifat *win-win solution*, berbeda dengan litigasi yang cenderung menghasilkan pihak menang dan pihak kalah.²⁷ Kesepakatan yang lahir dari kehendak bersama menumbuhkan tingkat tanggung jawab yang lebih tinggi dalam pelaksanaan isi perjanjian. Mekanisme ini tidak hanya menghadirkan penyelesaian yang lebih berorientasi pada nilai kemanusiaan, tetapi juga berkontribusi terhadap pengurangan beban perkara di pengadilan. Penerapan mediasi secara wajib dalam perkara perdata sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Ayat (4) Undang-Undang

²⁷ Diah Fitria (2022). "Efektivitas Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa di Pengadilan". *Jumla Huktan Lex Renaissance*, Volume 6 No. 2. halaman. 204.

Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menegaskan prinsip peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan.

Berbagai literatur ditemukan sejumlah prinsip mediasi. Prinsip dasar (basic principle) adalah landasan filosofis dari diselenggarakannya kegiatan mediasi. Prinsip atau filosofi ini merupakan kerangka kerja yang harus diketahui oleh mediator, sehingga dalam menjalankan mediasi tidak keluar dari arah filosofi yang melatarbelakangi lahirnya institusi mediasi.²⁸ David Spenser dan Michael Brogan merujuk pada pandangan Ruth Carlton tentang lima prinsip dasar mediasi. Lima prinsip ini dikenal dengan lima dasar filsafat mediasi. Kelima prinsip tersebut adalah prinsip kerahasiaan (confidentiality), prinsip sukarela (volunteer), prinsip pemberdayaan (empowerment), prinsip netralitas (neutrality), dan prinsip solusi yang unik (a unique solution).

1. Prinsip pertama mediasi adalah kerahasiaan atau confidentiality.

Kerahasiaan yang dimaksudkan disini adalah bahwa segala sesuatu yang terjadi dalam pertemuan yang diselenggarakan oleh mediator dan pihak-pihak yang bersengketa tidak boleh disiarkan kepada publik atau pers oleh masing-masing pihak. Demikian juga sang mediator harus menjaga kerahasiaan dari isi mediasi tersebut, serta sebaiknya menghancurkan seluruh dokumen diakhir sesi yang ia lakukan. Mediator juga tidak dapat dipanggil sebagai saksi di pengadilan dalam kasus yang ia prakarsai penyelesaiannya melalui mediasi. Masing-masing pihak yang beritikad diharapkan saling menghormati kerahasiaan tiap-tiap isu dan kepentingan

²⁸ John Michael Hoynes, Cretchen L. Haynes Dan Larry Sun Fang (2004). "*Mediation: Positive Conflict Management*", (New York: Suny Press), Halaman. 16.

masing-masing pihak. Jaminan ini harus diberikan masing-masing pihak, sehingga mereka dapat mengungkapkan masalahnya secara langsung dan terbuka. Hal ini penting untuk menemukan kebutuhan dan kepentingan mereka secara nyata.

2. Prinsip kedua, volunteer (sukarela). Masing-masing pihak yang bertikai datang ke mediasi atas keinginan dan kemauan mereka sendiri secara sukarela dan tidak ada paksaan dan tekanan dari pihak-pihak lain atau pihak luar. Prinsip kesukarelaan ini dibangun atas dasar bahwa orang akan mau bekerja sama untuk menemukan jalan keluar dari persengketaan mereka, bila mereka datang ke tempat perundingan atas pilihan mereka sendiri.
3. Prinsip ketiga, pemberdayaan atau empowerment. Prinsip ini didasarkan pada asumsi bahwa orang yang mau datang ke mediasi sebenarnya mempunyai kemampuan untuk menegosiasikan masalah mereka sendiri dan dapat mencapai kesepakatan yang mereka inginkan. Kemampuan mereka dalam hal ini harus diakui dan dihargai, dan oleh karena itu setiap solusi dan jalan penyelesaiannya sebaiknya tidak dipaksakan dari luar. Penyelesaian sengketa harus muncul dari pemberdayaan terhadap masing-masing pihak, karena hal itu akan lebih memungkinkan para pihak untuk menerima solusinya.
4. Prinsip keempat, netralitas (neutrality). Dalam konteks ini, peran seorang mediator hanya memfasilitasi prosesnya saja, dan isinya tetap menjadi milik para pihak yang bersengketa. Mediator hanyalah berwenang

mengontrol proses berjalan atau tidaknya mediasi. Dalam mediasi, seorang mediator tidak bertindak layaknya seorang hakim atau juri yang memutuskan salah atau benarnya salah satu pihak atau mendukung pendapat dari salah satunya, atau memaksakan pendapat dan penyelesaiannya kepada kedua belah pihak.

5. Prinsip kelima, solusi yang unik (a unique solution). Bahwasannya solusi yang dihasilkan dari proses mediasi tidak harus sesuai dengan standar legal, tetapi dapat dihasilkan dari proses kreativitas. Oleh karena itu, hasil mediasi akan lebih banyak mengikuti keinginan kedua belah pihak, yang terkait erat dengan konsep pemberdayaan masing-masing pihak.

Secara konseptual, mediasi dalam sengketa leasing dapat dipandang sebagai bentuk rekonstruksi hubungan kontraktual yang semula bersifat kaku dan baku menuju hubungan yang lebih adil dan fleksibel. Proses mediasi memberi kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan dan keberatannya secara langsung, yang mungkin tidak pernah terakomodasi dalam perjanjian leasing karena perjanjian tersebut lazimnya disusun secara sepihak oleh perusahaan pembiayaan. Kehadiran mediasi berfungsi sebagai instrument korektif terhadap ketidakseimbangan posisi tawar dan menciptakan ruang dialog yang lebih humanis serta berorientasi pada kepentingan bersama.

Mediasi dalam sengketa leasing adalah suatu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan dengan bantuan mediator netral, bertujuan untuk mempertemukan kepentingan *lessor* dan *lessee*, dengan mengedepankan prinsip musyawarah mufakat dan *win-win solution*, serta sekaligus berfungsi sebagai

sarana perlindungan konsumen. Karakteristik utama dari mediasi adalah sifatnya yang sukarela, rahasia, dan fleksibel, sehingga hasil yang dicapai lebih dapat diterima oleh para pihak dibandingkan dengan putusan yang bersifat memaksa sebagaimana dalam litigasi. Kedudukan mediasi dalam sengketa leasing tidak hanya mengakhiri konflik, tetapi juga memperkuat asas keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan bagi kedua belah pihak.

C. Leasing

Leasing sebagai salah satu bentuk pembiayaan konsumen memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan barang modal dan konsumsi. Hubungan hukum antara perusahaan pembiayaan (*lessor*) dan konsumen (*lessee*) didasarkan pada perjanjian yang bersifat kontraktual, sehingga potensi sengketa tidak dapat dihindari, terutama ketika terjadi wanprestasi atau pelanggaran hak dan kewajiban para pihak. Sengketa leasing sering muncul akibat ketidakseimbangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang tercermin dalam perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh perusahaan pembiayaan.²⁹

Sengketa leasing merupakan salah satu bentuk sengketa perdata dalam praktik bisnis modern yang lahir dari hubungan hukum kontraktual antara perusahaan pembiayaan (*lessor*) dengan konsumen atau debitur (*lessee*). Leasing adalah suatu perjanjian sewa guna usaha yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan untuk menyediakan barang modal, baik berupa kendaraan bermotor maupun barang

²⁹ Batubara, R., & Siregar, B. H. (2022). "Hak, Kedudukan Dan Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Leasing: Studi Mandala Finance Kecamatan Rumbia Lampung Tengah", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr*, 9(1), halaman 121-134.

modal lain, yang pembayarannya dilakukan secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada kesepakatan para pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengenai perjanjian, di mana perjanjian lahir dari adanya konsensus yang mengikat dan menimbulkan kewajiban timbal balik. Hubungan leasing tidak jarang melahirkan perselisihan karena adanya perbedaan kepentingan antara kreditur dan debitur, yang pada akhirnya berkembang menjadi sengketa hukum.

Perjanjian leasing hingga sekarang ini belum ada yang secara khusus mengaturnya sehingga dirasakan belum adanya kepastian hukum dalam industri leasing. Para pengusaha leasing melakukan perjanjian mereka dengan berdasarkan para Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Surat-Surat Keputusan, Surat-Surat Edaran Menteri dan Ketentuan Perjanjian yang terdapat dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai perjanjian pada umumnya. Perjanjian leasing minimal ada 2 (dua) pihak yaitu penyewa (*lessor*) dan yang menyewakan atau (*lessee*). Hubungan antara *lessor* dengan *lessee* adalah hubungan timbal balik, menyangkut pelaksanaan kewajiban dan peralihan suatu hak atau tuntutan kewajiban dari kenikmatan menggunakan fasilitas pembiayaan. Pelaksanaan perjanjian leasing ini kemungkinan untuk terjadi wanprestasi di antara para pihak dapat terjadi.

Perjanjian leasing, ingkar janji atau wanprestasi yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak *lessee* (debitur) adalah mengenai soal pembayaran uang sewa atau pembayaran lainnya yang sudah merupakan kewajiban pihak *lessee*

sehubungan dengan pelaksanaan perjanjian dan juga mengenai dilanggarnya atau tidak dipatuhinya kewajiban ataupun larangan-larangan bagi *lessee* seperti yang tercantum dalam perjanjian. Ada beberapa hal yang dapat mengakibatkan terjadinya ingkar janji/wanprestasi, tersebut antara lain:³⁰

1. *Lessee* menunda-nunda pembayaran sewa yang seharusnya dibayar atau baru membayar sekian hari setelah tanggal tertentu, ataupun melakukan pembayaran, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
2. *Lessee* tidak membayar denda atas keterlambatannya membayar uang sewa itu atau terlambat membayar denda itu.
3. Dalam keadaan tidak mampu atau tidak mau lagi membayar uang sewa, hal ini terjadi dengan kemungkinan pihak *lessee* jatuh pailit sehingga tidak mampu membayar sewa barang yang dileasenyanya atau memang dengan sengaja *lessee* tidak membayar sewa yang sudah jatuh tempo pembayarannya.
4. Melakukan tindakan-tindakan yang dengan nyata melanggar perjanjian leasing itu sendiri, misalnya *lessee* dengan tanpa seizin *lessor* (secara tertulis) mengalihpakaikan barang yang dileasednya kepada pihak lain, menjadikan barang itu sebagai jaminan terhadap hutangnya atau menjual barang tersebut dengan tujuan antara lain melepaskan diri dari pembayaran sewa yang dilanggarnya atau menghilangkan label barang dan sebagainya.

³⁰ Ratumbanua, M. I. (2017). "Penyelesaian Sengketa Perjanjian Leasing Dalam Hal Terjadinya Ingkar Janji (Wanprestasi)", *Lex Privatum*, 5(1), halaman 156.

Pasal 1 Angka (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan, leasing disebut dengan *Finance lease* dan *Operating lease*. *Finance lease* atau sewa pembiayaan adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang/jasa oleh perusahaan pembiayaan untuk digunakan debitur selama jangka waktu tertentu, yang mengalihkan secara substansial manfaat dan risiko atas barang & jasa yang digunakan. *Operating lessee* tidak diberikan pengertiannya menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan, ini termasuk kategori kegiatan pembiayaan investasi dan pembiayaan multiguna.

Wanprestasi dalam hubungan pembiayaan berpotensi menimbulkan sengketa antara *lessor* dan *lessee* apabila tidak tercapai kesepakatan mengenai penyelesaian kewajiban yang dilanggar. Ketidaktercapaian penyelesaian secara musyawarah memperbesar kemungkinan timbulnya perselisihan yang memerlukan mekanisme penanganan lebih lanjut. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan, termasuk sengketa leasing, diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 yang memberikan dasar bagi pembentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Hukum perlindungan konsumen sengketa leasing dihubungkan dengan adanya klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen, misalnya klausula yang memberi kewenangan penuh kepada perusahaan pembiayaan untuk menarik barang tanpa proses peradilan apabila debitur melakukan keterlambatan

pembayaran. Hal tersebut jelas bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sendiri merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dengan mekanisme yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, hal ini sejalan melindungi hak-hak konsumen dari praktik penyalagunaan pelaku usaha. Mekanisme penyelesaian sengketa leasing melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) umumnya menggunakan jalur mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, sesuai dengan ketentuan Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sengketa leasing adalah perselisihan hukum yang timbul dari perjanjian leasing sebagai akibat adanya wanprestasi, ketidakseimbangan perjanjian, atau pelanggaran hak dan kewajiban antara *lessor* dan *lessee*, di mana penyelesaian sengketa dapat dilakukan baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Sengketa leasing tidak hanya berkaitan dengan aspek kontraktual, tetapi juga erat kaitannya dengan aspek perlindungan konsumen, karena menyangkut posisi tawar dan keadilan bagi pihak yang lemah dalam perjanjian, yaitu konsumen. Sengketa leasing tidak dapat dilepaskan dari dua perspektif hukum sekaligus, yaitu hukum perjanjian perdata dan hukum perlindungan konsumen.

D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dasar hukum pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Ketentuan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) hanya pada daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota), memperlihatkan maksud pembuat Undang-Undang bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak ada upaya banding atau kasasi. Ketentuan Pasal 90 keputusan presiden Nomor 90 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam upaya untuk memudahkan konsumen dapat mengadukan masalahnya.³¹

Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diinginkan supaya menjadi penongkak keadilan secara keseluruhan, terutama bagi konsumen yang merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha, umumnya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya jumlah nilai objek sengketa yang

³¹ Farid Wajdi & Diana Susanti (2023). "*Hukum Perlindungan Konsumen*", (Malang, Setara Press), halaman. 204-205.

merugikan konsumen sangat kecil sehingga tidak memungkinkan untuk mengajukan sengketa tersebut di pengadilan karena jumlah biaya perkara tidak sama dengan jumlah kerugian yang dialami konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang bukan sebagai pengadilan, dikarenakan tidak adanya hakim dan tidak ada kewenangan untuk menjalankan suatu eksekusi terhadap aspek hukum yang sudah dikemas menjadi suatu putusan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan *Small Claim Court*, tetapi merupakan *quasi-rechtspraak*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagian alternatif penyelesaian sengketa konsumen pengadilan dengan produk putusan berupa putusan konsiliasi, putusan mediasi dan putusan arbitrase.³²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen memiliki tugas dan kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, yaitu:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

³² Fajar Nugroho Handayani (2021). "*Hukum Perlindungan Konsumen*". (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani), halaman. 90.

6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak tersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
10. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, dan alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Teknis pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang menjadi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

1. Konsiliasi

Penyelesaian sengketa yang inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai konsiliator atau perantara yang bersifat pasif. Perantara antara para pihak yang bersengketa, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas sebagai berikut:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Menjawab pernyataan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Pertama, proses Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) menyangkut kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Mediasi

Penyelesaian sengketa yang inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya, dengan cara konsiliasi yaitu majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai perantara bersifat pasif. Keaktifan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara

mediasi terlihat dari tugas majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu:

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- e. secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip dan tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada dua. Pertama, proses Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) menyangkut bentuk jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, perunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

3. Arbitrase

Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) yakni dengan cara para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi. Proses penilaian Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara arbitrase ditempuh dua tahap. Pertama, para pihak memilih arbitor dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kedua, arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis. Ketiga, cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) sebagaimana disebut di atas atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Tahapan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini terdiri dari tiga tahapan. Pertama, tahap permohonan yang mencakup persyaratan pengaduan penyelesaian penyelesaian sengketa tanpa pengacara. Kedua, tahap persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. dan Ketiga, tahap putusan yang harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima yang diteruskan dengan eksekusi putusan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha pembiayaan tidak dapat dipisahkan dari ketidakseimbangan posisi tawar para pihak, seperti yang ditunjukkan oleh masalah leasing yang sering muncul di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terutama di Kota Medan. Konsumen seringkali tidak menyadari semua konsekuensi hukum dari klausula leasing yang diikatnya. Tidak jarang melibatkan bunga yang tinggi, denda yang memberatkan, atau hak penarikan perusahaan pembiayaan sering disetujui tanpa pengetahuan konsumen. Kondisi ini memungkinkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melindungi konsumen dengan memeriksa apakah prinsip keadilan yang tercantum dalam klausula perjanjian telah dilanggar.³³

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat mencakup wewenang dalam mengeluarkan keputusan dalam menentukan apakah ada atau tidak kerugian serta mengharuskan pihak untuk mematuhi keputusan tersebut karena keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat. Namun, posisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem peradilan di Indonesia tidak termasuk dalam ranah peradilan yang diatur oleh Pasal 24 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan menjadi alternatif

³³ Rizka Syarifa, dkk, (2022). "Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku", *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, Vol. 15 No. 1, halaman. 22-26.

penyelesaian sengketa konsumen, tapi Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan peran yang jelas kepada lembaga ini. Masalah seperti eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan kewenangannya masih menjadi perhatian. Pasal 54 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan jika hasil keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berkekuatan “Final dan Mengikat”, tapi ketentuan Pasal 56 memberikan kesempatan guna mengungkapkan ketidasetujuan ke Pengadilan Negeri. Namun dalam hal ini tidak selalu menjadi pihak yang berperan dalam penyelesaian sengketa.³⁴

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara yang sama seperti penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsoliasi diberikan secara langsung oleh Undang-Undang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki otoritas atributif, menurut teori kewenangan dalam hukum administrasi negara.³⁵Teori ini menjelaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga *quasi yudisial* (setengah yudisial) berperan sebagai mediator netral yang memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang bersengketa, tanpa memiliki kekuatan memaksa seperti hakim di pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat berusaha mencapai kesepakatan antara pihak-pihak

³⁴ Sukanto, N. S. (2024). “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Mengadili Sengketa Yang Bersumber Pada Wanprestasi Dalam Jual Beli (Analisa Pada Putusan Nomor 721 K/Pdt. Sus-Bpsk/2020 Juncto Putusan Nomor 689/Pdt. Sus-Bpsk/2019/Pn Jkt Utr Juncto Putusan Bpsk Nomor 001/A/Bpsk-Dki/X/2019)”, Doctoral Dissertation, Universitas Kristen Indonesia, halaman. 3.

³⁵ Philipus M. Hadjon, (2020). “*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*”, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), halaman. 129-131.

yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa dengan menggabungkan elemen perdamaian. Bertanggung jawab secara strategis untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk sengketa terkait perjanjian pembiayaan konsumen (leasing), yang meningkat seiring dengan peningkatan masyarakat terhadap jasa pembiayaan.³⁶

Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan juga melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen pada lembaga pembiayaan dilaksanakan oleh Badan Mediasi Pembiayaan, Pergadaian dan Modal Ventura Indonesia (BMPPVI), hal ini karena Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya selaku Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melakukan pembagian untuk menangani atau menyelesaikan masing-masing sengketa tergantung dari sektor jasa keuangan yang mengalami sengketa, yang totalnya ada 6 (enam badan) yang didirikan secara terpisah untuk menyelesaikan sengketa konsumen sektor jasa keuangan. Seperti yang telah diketahui bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didirikan sebagai amanat dari Undang-Undang Perlindungan konsumen sedangkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) didirikan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan selaku lembaga independen negara yang bertugas melakukan pengaturan dan pengawasan

³⁶ Cindy O. Sirait, dkk, (2023). "Upaya Mempertahankan Hak Konsumen melalui Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan", *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, Vol. 3 No. 2, halaman. 44-45.

terhadap sektor jasa keuangan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang pada dasarnya baik di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun di dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) memiliki kesamaan dimana kedua aturan ini memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menentukan pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang mereka hadapi, apakah akan diselesaikan secara litigasi (melalui pengadilan) ataupun non litigasi (diluar pengadilan). Selain itu keduanya sama-sama mewajibkan terlebih dahulu kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara internal terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk menyelesaikan sengketa baik itu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).³⁷

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) hadir untuk membantu Otoritas Jasa Keuangan guna menjalankan fungsi, tugas dan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dengan lebih kondusif dan lebih baik lagi, yang mengamankan untuk membentuk suatu lembaga khusus terkait penyelesaian sengketa konsumen dibidang jasa keuangan dengan cara non-litigasi atau diluar pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa (LAPS). Diharapkan juga mampu mewujudkan salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan yakni yang tercantum dalam Pasal 4 yang menjelaskan bahwasanya salah satu tujuan Otoritas

³⁷ Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y. (2020). "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)", *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), halaman. 100.

Jasa Keuangan dibentuk adalah agar seluruh masyarakat mampu melindungi konsumen dan juga masyarakat.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dibentuk berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang disebutkan pada BAB III mengenai Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, bab tersebut menjelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan memberikan wadah kepada konsumen untuk melakukan pengaduan jika terjadi suatu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, dan juga berupaya untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui wadah yang telah disediakan, dan wadah yang dimaksud adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) tersebut. Diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Pasal 1 Angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan”. Melalui ini kita dapat mengetahui bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) merupakan lembaga yang didirikan oleh Otoritas Jasa Keuangan guna membantu untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya berkaitan dengan penyelesaian sengketa jasa keuangan dengan cara non-litigasi.³⁸

³⁸ Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y. (2020). *Op.Cit.*, halaman. 98.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Medan dalam praktik menjalankan kewenangan secara prosedural mencakup menerima aduan, memeriksa sengketa, melakukan mediasi, konsiliasi bahkan arbitrase untuk memberikan penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan negeri sesuai Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/KEP/12/2001. Mekanisme tersebut memberi ruang bagi konsumen untuk mengajukan sengketa yang terkait kerugian langsung akibat praktik pelaku usaha yang merugikan hak mereka. Hal ini tercermin dalam prosedur permohonan yang dijelaskan dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memandu konsumen untuk menyampaikan kronologi kejadian dan bukti-bukti, serta menjadwalkan sidang pertama untuk menjelaskan kewenangan lembaga tersebut.³⁹

Kasus leasing yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, masalah yang paling umum adalah penarikan kendaraan secara sepihak, perhitungan bunga dan denda yang tidak jelas, klausula baku yang memberatkan konsumen, dan penagihan yang tidak etis. Perusahaan pembiayaan sering menggunakan perjanjian baku, yang tidak memungkinkan konsumen untuk bernegosiasi dan cenderung melemahkan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menggunakan keadaan ini untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil.⁴⁰

³⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar selaku Sekretaris di BPSK Kota Medan pada hari Selasa 03, Februari, 2026, di BPSK Kota Medan.

⁴⁰ Rida I. Sitepu & Hanamuhamad, (2022). "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen", *Jurnal Rechten*, Vol. 6 No. 1, halaman. 60-62.

Ketidakharmonisan norma hukum ini dapat menyebabkan inkonsistensi putusan yang tidak hanya melemahkan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tetapi juga menciptakan ketidakpastian bagi konsumen dan pelaku usaha.⁴¹ Dalam perspektif hukum modern, penyelesaian sengketa konsumen harus mempertimbangkan keseimbangan antara kepastian hukum dan keadilan substantif, terutama ketika sengketa perdata bercampur dengan pelanggaran hak asasi konsumen. Fenomena putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibatalkan oleh pengadilan negeri mengindikasikan adanya batasan signifikan dalam kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ada beberapa kasus sengketa jasa keuangan menjelaskan bahwa jika inti sengketa adalah wanprestasi kontraktual, maka ranah penyelesaian berada pada pengadilan negeri, bukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴²

Putusan Pengadilan Tinggi Medan No.45/PDT.SUS/2020 yang membatalkan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai sengketa leasing di pengadilan. Alasan pembatalannya karena kurangnya itikat baik dari mediator dan kesalahan penerapan klausula baku yang merugikan konsumen.⁴³ Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diakui secara formal dalam Undang-

⁴¹ Anita Felicia Smith, dkk, (2025). "Consumer Dispute Settlement under Indonesian Consumer Protection Law", *International Journal of Business, Law, and Education*, Vol. 5 No. 1, halaman. 140-146.

⁴² Shafira Monica Putri & Muh. Ali Masnun (2021). "Problematika Kewenangan BPSK Menangani Sengketa di Sektor Jasa Keuangan", *Novum: Jurnal Hukum*, Vol. 8 No. 04, halaman.151.

⁴³ Ruli Agustin (2024). "Miskonsepsi Penyelesaian Sengketa Jaminan Fidusia dalam Praktik Leasing oleh BPSK", *Jurnal Hukum Statuta*, Vol. 4 No. 1, halaman. 88-95.

Undang Perindungan Konsumen (UUPK), implementasi dan batasan kewenangan tersebut belum sepenuhnya kompleks pada sengketa leasing, jasa keuangan, atau kontrak perikatan konsumen yang menyisakan persoalan yuridis yang signifikan. Tantangan lainnya adalah dualisme yurisdiksi yang muncul antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan negeri, terutama ketika sengketa yang diajukan berada di luar ranah perlindungan konsumen murni, sehingga kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi redup oleh kewenangan peradilan umum.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) namun dalam hal ini, tetap relevan dalam sengketa konsumen murni atau sengketa yang terkait dengan pelanggaran informasi, cacat barang, atau praktik usaha yang merugikan konsumen secara langsung, sebab kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) cukup memadai untuk memahami dan menyelesaikan sengketa tersebut secara cepat dan efisien. Perdebatan mengenai batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini juga membuka ruang diskusi bagi pembaharuan hukum perlindungan konsumen, termasuk kemungkinan revisi terhadap ketentuan yang mengatur ruang lingkup kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar lebih jelas dan mencerminkan kebutuhan penyelesaian sengketa di era modern, termasuk sengketa jasa keuangan dan kontrak konsumen kompleks.

B. Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Salah satu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diakui oleh sistem hukum Indonesia adalah mediasi, pada kasus leasing mediasi memiliki peran strategis karena sengketa antara konsumen dan pelaku usaha pembiayaan seringkali bersifat kompleks, melibatkan elemen perjanjian baku, wanprestasi, serta dugaan pelanggaran hak konsumen. Pasal 9 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyebutkan sebagai berikut: Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa memiliki sejumlah keunggulan yang menjadikannya semakin relevan dalam konteks hukum modern. Proses mediasi dikenal lebih cepat dan efisien dibandingkan litigasi, karena tidak terikat oleh prosedur formal yang kompleks sebagaimana di pengadilan.

Sengketa dapat diselesaikan hanya dalam beberapa pertemuan tanpa perlu menunggu jadwal sidang yang berlarut-larut. Mediasi juga menawarkan efisiensi biaya yang signifikan. Para pihak tidak dibebani dengan biaya perkara, saksi, atau banding, bahkan pada mediasi yang dilakukan di pengadilan, mediator disediakan secara cuma-cuma oleh lembaga pengadilan. Keuntungan mediasi diluar pengadilan melahirkan kesepakatan perdamaian yang akan menjadi penyelesaian yang tuntas karena hasil akhirnya tidak menggunakan prinsip *win or lose* melainkan *win-win solution*. Penyelesaian dengan proses mediasi banyak memberikan manfaat bagi para pihak, waktu yang ditempuh akan menekan biaya menjadi lebih murah, dipandang dari segi emosional penyelesaian dengan mediasi

dapat memberikan kenyamanan bagi para pihak, karena butir-butir kesepakatan dibuat sendiri oleh para pihak sesuai dengan kehendaknya.

Kebanyakan orang memilih mediasi dibanding jalur litigasi (pengadilan) karena ingin menghindari proses yang lama, rumit, dan menguras emosi. Sengketa yang diselesaikan melalui pengadilan sering kali berlangsung berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun, terutama jika terdapat upaya hukum lanjutan. Sebaiknya, mediasi menawarkan penyelesaian yang lebih efisien serta tetap menjaga hubungan baik antara para pihak, terutama dalam hubungan bisnis atau kemitraan jangka panjang. Mediasi juga mengedapankan prinsip musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama sehingga hasilnya bersifat *win-win solution* dalam mediasi tidak ada pihak yang mutlak menang atau kalah, karena solusi yang dihasilkan merupakan kesepakatan yang disetujui kedua belah pihak. Hal ini berbeda dengan pengadilan yang putusannya sepenuhnya berada ditangan hakim dan berpotensi merugikan salah satu pihak.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan tiga mekanisme: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Diperkuat dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang mengatur komposisi keanggotaan serta tata cara penyelesaian sengketa. Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi sangat efektif untuk menyelesaikan sengketa-sengketa yang melibatkan para pihak atau masyarakat, seperti sengketa mengenai

perusakan lingkungan hingga perlindungan konsumen. Metode mediasi, para pihak yang bersengketa memperoleh keuntungan yang lebih dibandingkan menggunakan proses litigasi. Para pihak akan lebih sedikit menderita kerugian. Hal ini akan sangat terasa oleh para pihak yang dikalahkan jika para pihak menggunakan proses litigasi dan mereka dapat menerima keberadaan mediator dan percaya kenetralan mediator, tentu mereka lebih mudah melaksanakan mediasi dengan kesukarelaan.⁴⁴

Ada beberapa kelemahan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa karena tidak memiliki kekuatan eksekutorial. Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara paksa adalah adanya irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.” Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun putusan keberatan. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari pengadilan negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Ketentuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketidakjelasan peraturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dilihat dari 3 hal, yakni: Berkaitan dengan prosedur permohonan eksekusi, Berkaitan dengan pihak yang dapat mengajukan permohonan eksekusi, Berkaitan dengan pengadilan yang berwenang mengeluarkan penetapan eksekusi. Ketentuan Pasal 57 Undang-Undang

⁴⁴ Farid Wajdi, dkk (2023). “*Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*”, (Jakarta: Sinar Grafika), halaman. 176-177.

Perlindungan Konsumen ini bertentangan dengan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, bahwa suatu putusan harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Pencantuman irah-irah ini memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.⁴⁵

Efektivitas mediasi sengketa leasing di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, perlu juga dipertimbangkan aspek keberlanjutan hasil kesepakatan (*sustainability of settlement*). Kesepakatan damai yang dihasilkan melalui mediasi tidak hanya harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, tetapi juga harus memiliki daya laksana (*enforceability*) secara faktual. Apabila hasil mediasi tidak segera ditindaklanjuti atau tidak dituangkan secara rinci dalam berita acara kesepakatan, potensi sengketa lanjutan tetap terbuka. Oleh karena itu, efektivitas mediasi tidak hanya diukur dari tercapainya perdamaian, tetapi juga dari sejauh mana kesepakatan tersebut memberikan kepastian hukum, mengakhiri konflik secara tuntas, serta mampu mencegah timbulnya sengketa baru di kemudian hari, sehingga fungsi mediasi sebagai instrumen penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berkeadilan benar-benar terwujud secara substantif.

Beberapa kasus sengketa leasing, diketahui bahwa tidak seluruh perkara sengketa leasing berhasil mencapai kesepakatan damai. Sebagian perkara berakhir

⁴⁵ Mia Hadiati & Mariske Myeke Tampi (2017). “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di D.K.I. Jakarta”, *Jurnal Hukum Prioris* Vol. 6 No. 1, halaman. 79-80.

tanpa perdamaian karena kurangnya itikad baik salah satu pihak, atau perbedaan pendirian yang tidak dapat dijembatani. Selain itu, terdapat perkara yang meskipun telah diputus, tetap diajukan keberatan ke pengadilan negeri oleh pelaku usaha.⁴⁶ Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas mediasi tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan mencapai kesepakatan, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan para pihak terhadap hasil penyelesaian. Tanpa niat baik, mediasi hanya menjadi formalitas tanpa menghasilkan solusi yang signifikan.⁴⁷ Umumnya konsumen di Indonesia, termasuk di Kota Medan tidak tahu tentang hukum konsumen. Akibatnya, banyak konsumen tidak tahu keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau bagaimana mengadukan sengketa konsumen. Karena kesadaran yang rendah ini, proses mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen menjadi kurang efektif karena mereka sering datang terlambat atau tidak mempersiapkan bukti kuat atas pelanggaran yang mereka lakukan.

Data persidangan dan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan tahun 2024-2025 terdapat 132 pengaduan yang masuk pada tahun tersebut, termasuk sengketa jasa leasing merupakan salah satu jenis pengaduan yang paling dominan ditangani dengan total 40 kasus. Dalam dokumen resmi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, tercatat berbagai perkara jasa leasing yang diselesaikan melalui mekanisme arbitrase maupun mediasi, penyelesaian sengketa melalui mediasi pada tahun 2024-2025

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar selaku Sekretaris di BPSK Kota Medan pada hari Selasa 03, Februari, 2026, di BPSK Kota Medan.

⁴⁷ Rachmadi Usman (2021), "*Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktisi*", (Jakarta: Sinar Grafika), halaman. 156.

tercatat 5 kasus dengan upaya mediasi. Termasuk PT. Toyota Astra Finance yang berhasil diselesaikan melalui mediasi pada sengketa jasa leasing.⁴⁸

Mediasi merupakan pendekatan penyelesaian sengketa yang efektif karena mampu menangani kompleksitas sengketa konsumen seperti yang sering terjadi dalam jasa leasing dimana konsumen menghadapi masalah seperti biaya tersembunyi, klausula baku, atau pelayanan buruk dengan cara tepat, murah, dan saling menguntungkan. Efektivitas mediasi terlihat dari proporsi penyelesaiannya yang berhasil di tengah dominasi sengketa leasing, yang mencapai 12,5 % dari total kasus leasing (5 dari 40 kasus) diselesaikan melalui mediasi. Berbeda dengan mekanisme arbitrase atau pengadilan yang sering memakan waktu lama dan biaya tinggi, mediasi memungkinkan pihak-pihak (konsumen dan penyedia jasa) untuk bernegosiasi langsung dengan bantuan mediator netral yang menghasilkan kesepakatan bersama.

Teori efektivitas hukum, ada tiga komponen utama yang mempengaruhi keberhasilan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Struktur hukum mencakup kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan kemampuan mediator, dan substansi hukum mencakup Peraturan Perundang-Undangan yang mengatur mediasi. Budaya hukum mencakup pengetahuan dan sikap pihak terhadap hukum. Agar mediasi dapat berfungsi secara efektif.⁴⁹ Kualitas mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga dipengaruhi oleh faktor

⁴⁸ Data Persidangan dan Putusan BPSK di Kota Medan Pada Tahun 2024-2025.

⁴⁹ Soerjono Soekanto (2014). "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*", (Jakarta: Rajawali Pers), halaman. 8.

kelembagaan. Proses mediasi tidak selalu berjalan dengan baik jika mediator tidak memiliki sumber daya manusia yang cukup, uang yang cukup, atau pelatihan yang cukup. Mediator yang tidak mahir dalam hukum pembiayaan konsumen dapat kesulitan memahami kompleksitas sengketa leasing, yang menghambat proses mediasi.⁵⁰

Perkembangan regulasi di sektor jasa keuangan juga memengaruhi tingkat mediasi sengketa leasing. Pola penyelesaian sengketa juga dipengaruhi oleh peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi perusahaan pembiayaan. Untuk memastikan bahwa hasil mediasi sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, penting bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk bekerja sama. Faktor masyarakat dan budaya hukum turut mempengaruhi efektivitas mediasi. Tingkat literasi hukum konsumen masih relatif rendah, khususnya dalam memahami hak dan kewajiban dalam perjanjian leasing. Ketimpangan posisi tawar antar konsumen dan perusahaan leasing menjadi kendala dalam proses perundingan. Rendahnya kesadaran hukum ketidakseimbangan informasi menyebabkan proses mediasi tidak selalu menghasilkan kesepakatan yang sepenuhnya mencerminkan keadilan substantif dalam konteks ini, budaya hukum masyarakat menjadi faktor yang menentukan keberhasilan penerapan mekanisme mediasi. Meskipun begitu, keunggulan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tetap ada. Mediasi memungkinkan penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan mudah untuk mencapai kesepakatan sesuai dengan kepentingannya.

⁵⁰ M. Yahya Harahap (2020). "*Hukum Acara Perdata*", (Jakarta: Sinar Grafika), halaman. 312.

Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan cukup dominan digunakan, namun tingkat keberhasilannya masih fluktuatif dan menghadapi kendala dalam pelaksanaan hasilnya. Secara prosedural, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah menjalankan fungsinya dengan baik, tetapi secara substansial masih menghadapi persoalan kepatuhan pelaku usaha dan dualisme kewenangan. Efektivitas mediasi di Kota Medan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) cukup efektif, namun didukung dengan ketiga komponen ini yang harus bekerja sama. Tidak hanya faktor normatif tetapi juga faktor sosial, institusional, dan kultural menentukan seberapa efektif mediasi sengketa leasing melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁵¹ Namun dalam hal ini, Keberhasilan mediasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan, tetapi juga bagaimana aturan tersebut diterapkan dalam kehidupan nyata. Kesuksesan penyelesaian sengketa, kepuasan para pihak, kecepatan proses, biaya yang relatif rendah, dan kelangsungan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha adalah semua indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas mediasi dalam situasi seperti ini. Mediasi dianggap efektif jika dapat menghasilkan kesepakatan yang adil, dapat dilaksanakan, dan diterima oleh para pihak tanpa paksaan.

⁵¹ Rina Shahriyani (2023). "Mediasi sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ius Quia Iustum*, Vol. 30 No. 1, halaman. 112.

C. Kendala Yang Dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Mediasi

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supermasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan sejak tahap pengadilan negeri. Tetapi setidaknya upaya non-litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan pendekatan “*Konsensus*” dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian kearah *win-win solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif.⁵²

Ada beberapa kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa leasing melalui mediasi sebagai berikut:

1. Kendala Substansi Hukum

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) berlaku, yang semula diharapkan oleh semua pihak untuk menyelesaikan perkara yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Undang-Undang tersebut, penegakan hukum telah mengalami ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses pelaksanaannya. Hal

⁵² Adi Sulistiyo (2006). “Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Prespektif Hukum”, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25 No.1, halaman. 72.

ini terutama berlaku ketika peran lembaga peradilan dalam memeriksa perkara klaim konsumen dimasukkan ke dalam proses penegakan hukum. Ketidakjelasan Undang-Undang penyelesaian sengketa leasing melalui mediasi menjadi kendala substansif. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Kenyataannya terjadi perdebatan praktik tentang batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa leasing. Sengketa leasing sering dianggap sebagai sengketa wanprestasi, yang dianggap berada dalam ranah hukum perdata umum, sehingga terjadi perbedaan interpretasi antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan. Perbedaan interpretasi ini menyebabkan konsumen dan pelaku usaha tidak yakin dengan hukum.⁵³ Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tentang Asas Kepastian Hukum, Undang-Undang ini tidak memberikan petunjuk atau pedoman teknis yang cukup, sehingga sulit untuk mencapai kepastian hukum. Tidak hanya tidak ada peraturan yang konsisten, tetapi juga tidak ada peraturan pelaksana yang mendukung.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sendiri menjelaskan bahwa terdapat 3 (tiga) komponen pengawal dan penegak

⁵³ Arif Hidayat (2024). "Problematika Kewenangan BPSK dalam Sengketa Pembiayaan Konsumen", *Jurnal Yuridika*, Vol. 39 No. 1, halaman. 77.

hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tanggung jawab penegak hukum perlindungan konsumen yang berada pada berbagai lembaga ini menyebabkan terjadi tumpang tindih tugas dan kewenangan antara lembaga ini, misalnya pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen) oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diberikan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, padahal tugas ini merupakan kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kedepan diperlukan kejelasan tugas dan kewenangan serta koordinasi langkah penegakan hukum antar lembaga-lembaga pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen tersebut.⁵⁴

Kendala substansi lainnya terkait dengan fitur perjanjian leasing yang menggunakan klausula baku. Menurut klausula baku, hubungan antara pelaku bisnis dan konsumen tidak seimbang. Prinsip kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab bertentangan dengan perjanjian standar. Dilihat dari asas hukum nasional, karena kepentingan umum seharusnya yang paling penting. Pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang dalam perjanjian standar karena pelaku usaha memiliki banyak peluang untuk menyalahgunakan posisinya karena didominasi. Pelaku

⁵⁴ Perdana, R. P., Fuad, F., & Munawar, S. (2021). "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta", *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum*, 3(2), 1-27, halaman. 22.

usaha hanya mengatur hak-haknya, bukan kewajibannya. Perjanjian ini harus ditertibkan karena tidak boleh dibiarkan berkembang bebas.⁵⁵

2. Kendala Kelembagaan

Hambatan kelembagaan/institusional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih menjadi persoalan sangat mendesak. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang hanya aktif di beberapa kota saja, mengesankan hingga kini pemerintah (pusat dan daerah belum serius menangani isi perlindungan konsumen. Sejumlah masalah yang bersifat teoritis dari eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen belum semua teridentifikasi. Kendala kelembagaan terkait dengan struktur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki sumber daya manusia yang terbatas, terutama mediator yang mahir dalam hukum pembiayaan konsumen. Mediator yang tidak memahami aspek hukum leasing akan kesulitan memahami substansi sengketa.⁵⁶

Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdiri dari tiga unsur: Pemerintah, Konsumen, Dan Pelaku Usaha. Tugas mereka diwakili oleh Undang-Undang untuk menunjukkan bahwa perlindungan konsumen adalah tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdiri dari setidaknya 9 hingga 15 anggota, tergantung pada volume dan beban kerja Badan

⁵⁵ Farid Wajdi & Diana Susanti. *Op.Cit.*, halaman. 129.

⁵⁶ Munir Fuady (2021). "*Hukum Pembiayaan Konsumen*", (Bandung: Citra Aditya Bakti), halaman. 118.

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan terdiri dari 3 unsur secara berimbang:

- a. Unsur konsumen dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh walikota, bupati, atau gubernur kota atau kabupaten.
- b. Unsur pelaku usaha dari asosiasi atau organisasi pengusaha di daerah kota atau kabupaten.
- c. Unsur pemerintah yang berasal dari wakil instansi yang bertanggung jawab atas industri, perdagangan kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan, dan keuangan.

Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari unsur pemerintah secara otomatis dipilih menjadi ketua, menurut Pasal 4 Ayat 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.350/MPP/KEP/10/2001, sementara anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari unsur di luar unsur pemerintah diberhentikan, menurut Pasal 4 Ayat (2) dan (3). Hal ini menghambat transformasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi lembaga yang independen. Berdasarkan sumber daya anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu faktor pendukung terhadap optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), karena sebaik apapun suatu konsep pembentukan suatu lembaga, akan tetapi jika tidak didukung oleh Sumber

Daya Manusia (SDM) yang berkompetensi, maka eksistensi lembaga tersebut akan jauh dari harapan.⁵⁷

Keterbatasan dana dan fasilitas banyak di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki sarana yang diperlukan, seperti ruang mediasi yang layak, sistem administrasi yang canggih, dan bantuan teknis yang memadai. Biaya operasional dibebankan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), sehingga kurangnya dukungan dari pemerintah daerah, menyangkut kesiapan alokasi dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dibebanapa kota masih minim hal tersebut mempengaruhi kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Keterbatasan ini memengaruhi kualitas layanan dan seberapa efektif proses mediasi. Kendala kelembagaan lainnya adalah kurangnya kerja sama antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan lembaga lain seperti aparat penegak hukum. Sengketa leasing termasuk dalam sektor jasa keuangan yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi.

3. Kendala Pelaksanaan Dalam Mediasi

Kehadiran pelaku usaha yang rendah dalam proses mediasi merupakan masalah utama. Banyak perusahaan leasing tidak bekerja sama dan percaya bahwa proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki kekuatan hukum yang cukup, karena

⁵⁷ Hesti Dwi Atuti (2015). "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK", Dosen Fakultas Hukum Universitas Suryakencana, Vol 1 No.02, halaman. 585.

itu proses mediasi seringkali tidak berhasil. Pelaksanaan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih menghadapi persoalan teknis prosedural. Prosedur mediasi yang belum terstandarisasi secara nasional menyebabkan disparitas praktik antar daerah. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang rinci mengenai tahapan mediasi, batas waktu pemeriksaan, pertemuan terpisah, mekanisme pembuktian sederhana, hingga format baku berita acara kesepakatan menyebabkan kualitas penyelesaian sengketa berbeda-beda.⁵⁸

Beberapa daerah, mediasi dilakukan secara formal dan terstruktur, sementara di daerah lain mediasi cenderung bersifat informal dan minim dokumentasi. Ketidaksamaan ini berdampak pada ketidakseragaman kualitas putusan serta potensi keberatan di pengadilan. Ketika suatu hasil mediasi diuji melalui mekanisme keberatan, kelemahan prosedural seringkali menjadi dasar pembatalan. Hal ini semakin melemahkan kepercayaan pelaku usaha terhadap forum mediasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ketiadaan standar nasional juga berdampak pada tidak adanya parameter evaluasi kinerja mediator. Tanpa indikator keberhasilan yang jelas misalnya tingkat penyelesaian, kepatuhan pelaksanaan, atau kepuasan para pihak sulit untuk menilai efektivitas mediasi secara objektif. Perspektif kelembagaan, dalam kondisi ini menunjukkan lemahnya *governance* dan *quality control* dalam pelaksanaan mediasi.

⁵⁸ Shidarta (2006). “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*”, (Jakarta: Grasindo), halaman. 214.

4. Kendala dari Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak diperlakukan secara adil, serta hak memperoleh kompensasi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian di samping tersebut konsumen memiliki kewajiban membaca dan memahami isi perjanjian, beritikad baik dalam transaksi, serta memenuhi pembayaran sesuai kesepakatan. Pelaku usaha memiliki hak menerima pembayaran sesuai kesepakatan dan memperoleh perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik. pelaku usaha juga dibebankan kewajiban beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha, memberikan informasi yang jujur dan transparan, serta memberikan ganti rugi atas kerugian akibat kesalahan dan kelalaian.⁵⁹

Rendahnya tingkat kesadaran konsumen dan pelaku usaha akan hak-hak dan kewajibannya disebabkan karena kurangnya sosialisasi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Umumnya masyarakat konsumen belum mengetahui dan paham mengenai eksistensi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Faktor lain yang ikut menentukan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen adalah budaya hukum masyarakat Indonesia yang mempengaruhi sikap warga masyarakat tersebut, termasuk sikap tindakannya di bidang hukum. Kesadaran masyarakat Indonesia cenderung berorientasi pada pemeliharaan harmoni

⁵⁹ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani (2003). "*Hukum Perlindungan Konsumen*", (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), halaman. 30.

serta penghindaran konflik dengan sikap permisif. Kondisi tersebut menimbulkan keengganan konsumen dalam menuntut hak ketika mengalami kerugian akibat penggunaan barang/jasa. Rendahnya tingkat kepercayaan terhadap sistem perlindungan konsumen, disertai sikap permisif, berimplikasi pada lemahnya kesadaran hukum konsumen dalam memperjuangkan hak secara aktif. Kerugian yang dialami sering dipandang sebagai resiko pribadi sehingga tidak ditindaklanjuti melalui mekanisme pengaduan. Faktor ekonomi turut mempengaruhi pelaksanaan hak dan kewajiban. Konsumen pembiayaan umumnya berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah dengan tingkat ketergantungan tinggi terhadap fasilitas kredit. Ketergantungan tersebut melahirkan relasi kuasa yang tidak seimbang dan mendorong penerimaan syarat perjanjian yang berat. Keadaan wanprestasi diikuti tekanan ekonomi sering menimbulkan kecenderungan menyelesaikan persoalan secara informal atau sikap pasif terhadap upaya penegakan hak melalui mekanisme hukum.

Perilaku konsumen dan pelaku usaha memengaruhi kemampuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa leasing melalui mediasi. Konsumen menunjukkan tingkat literasi hukum yang rendah. Banyak konsumen tidak memahami apa yang tertulis dalam perjanjian leasing dan hak-haknya sebagai konsumen, sehingga sulit bagi mereka untuk memperjuangkan kepentingannya dalam proses

mediasi.⁶⁰ Pelaku usaha yang berfokus pada keuntungan seringkali menyebabkan perusahaan leasing tidak memiliki itikad baik selama proses mediasi. Perusahaan leasing sering mempertahankan dominasi dan tidak mau memberi konsesi kepada pelanggan. Dalam hal ini untuk mencapai kesepakatan yang adil, ketidaksesuaian posisi tawar ini merupakan kendala utama.⁶¹

⁶⁰ Annisa Gita Prassiwi, dkk., (2024). "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK", *Bhirawa Law Journal*, Vol. 5 No. 2, halaman. 156.

⁶¹ Giovanni Oryssa Sativa Andreyan & Elisabeth Sundari (2024). "Authority of BPSK in Consumer Financing Disputes", *Domus Legalis Cogitatio*, Vol. 4 No. 1, halaman. 32.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa leasing bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan kewenangan atributif untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Ketentuan tersebut diperjelas melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun praktiknya, kewenangan tersebut masih menghadapi keterbatasan normatif, terutama terkait sifat putusan yang dinyatakan “final dan mengikat” tetapi tetap dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri, sehingga menimbulkan dualisme kewenangan dan potensi ketidakpastian hukum.
2. Mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dapat dikatakan cukup efektif dalam penyelesaian sengketa leasing melalui mediasi karena mampu memberikan ruang penyelesaian yang cepat, sederhana, dan biaya ringan, serta hasil kesepakatan yang win-win solution sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dari segi prosedural masih terdapat kelemahan, terutama terkait kekuatan eksekutorial putusan, ketidakjelasan mekanisme

pelaksanaan hasil mediasi, serta potensi keberatan ke pengadilan negeri yang dapat mengurangi kepastian hukum.

3. Kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa leasing melalui mediasi meliputi aspek substansi hukum, kelembagaan, pelaksanaan prosedural, serta faktor konsumen dan pelaku usaha. Secara normatif, ketidakjelasan batas kewenangan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menimbulkan perbedaan interpretasi dengan pengadilan terkait sengketa wanprestasi. Dari sisi kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana turut memengaruhi kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Secara prosedural, belum adanya standar operasional yang seragam menyebabkan disparitas praktik mediasi. Selain itu, rendahnya literasi hukum konsumen dan kurangnya itikad baik pelaku usaha menjadi hambatan utama dalam mencapai kesepakatan yang adil.

B. Saran

1. Diperlukan harmonisasi regulasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan pelaksana dalam Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/KEP/12/2001, serta regulasi sektor jasa keuangan agar batas kewenangan dalam sengketa leasing menjadi lebih tegas. Selain itu, perlu penguatan kapasitas mediator dan konsistensi penerapan prinsip perlindungan konsumen agar putusan memiliki legitimasi yang lebih kuat

dan mampu memberikan kepastian hukum serta keadilan substantif bagi para pihak.

2. Diperlukan pembaruan dan penegasan aturan mengenai prosedur pelaksanaan dan kekuatan eksekutorial hasil mediasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar tidak menimbulkan dualisme kewenangan dengan pengadilan negeri. Selain itu, peningkatan kapasitas mediator, penataan administrasi persidangan yang lebih tertib, serta penguatan koordinasi dengan lembaga peradilan dan Otoritas Jasa Keuangan perlu dilakukan agar efektivitas mediasi tidak hanya tercapai secara substantif, tetapi juga kuat dan konsisten secara prosedural.
3. Diperlukan peningkatan kualitas dan profesionalitas mediator, perbaikan manajemen, fasilitas pendukung mediasi, intensifikasi sosialisasi kepada konsumen dan pelaku usaha agar memiliki kesadaran hukum, penegasan regulasi mengenai batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan itikad baik dalam proses mediasi, sehingga penyelesaian sengketa leasing dapat berlangsung lebih efektif dan seimbang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad M. Ramli (2022). "Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia", (Jakarta: Gramedia).
- Abbas, Syahrizal (2011). "Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional", (Jakarta: Kencana).
- Bambang Suggono (2018). "Metode Penelitian Hukum", (Depok: Rajawali Press).
- Fajar Nugroho Handayani, (2021). "Hukum Perlindungan Konsumen". (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani).
- Faisal, dkk, (2023). "Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa". (Medan: Pustaka Prima).
- Farid Wajdi & Diana Susanti (2023). "Hukum Perlindungan Konsumen", (Malang, Setara Press).
- Farid Wajdi, dkk (2023). "Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis", (Jakarta: Sinar Grafika).
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani (2003). "Hukum Perlindungan Konsumen", (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- John Michael Hoynes, Cretchen L. Haynes Dan Larry Sun Fang (2004). "Mediation: Positive Conflict Management", (New York: Suny Press).
- M. Yahya Harahap (2020). "Hukum Acara Perdata", (Jakarta: Sinar Grafika).
- Munir Fuady (2021). "Hukum Pembiayaan Konsumen", (Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Muhamimin (2020). "Metode Penelitian Hukum", (Mataram: Mataram University press).
- Nasution, A. (2019). "Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar", (Jakarta: Diadit Media).
- Pratama, G. A. (2023). "Buku Ajar Alternatif Penyelesaian Sengketa", (Jakarta: Mega Press Nusantara).
- Philipus M. Hadjon, (2019). "Pengantar Hukum Administrasi Indonesia", (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press).

- Rachmadi Usman (2021), "Mediasi di Pengadilan dalam teori dan praktik", (Jakarta: Sinar Grafika).
- Rahmadi, Takdir (2010). "Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat", (Jakarta: Rajawali Pers).
- Rachmadi Usman (2020). "Hukum Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan", (Jakarta: Sinar Grafika).
- Shidarta (2006). "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia", (Jakarta: Grasindo).
- Sudikno Mertokusumo (2020). "Hukum Acara Perdata Indonesia, (Yogyakarta: Liberty).
- Soerjono Soekanto & Sri Mamuji, (2020). "Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat". (Depok: Rajawali Pers).
- Soerjono Soekanto (2014). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum", (Jakarta: Rajawali Pers).
- Siti Sundari Rangkuti (2021). "Hukum Perlindungan Konsumen", (Bandung: Refika Aditama).
- Sarwono Hardjomuljadi (2016). "Alternatif Penyelesaian Sengketa Kontruksi Di Indonesia", (Bandung: Logoz Publishing).
- Zainuddin Ali (2022). "Metode Penelitian Hukum", (Jakarta: Sinar Grafika).

B. Jurnal & Artikel

- Anita Felicia Smith, dkk. "Consumer Dispute Settlement under Indonesian Consumer Protection Law", *International Journal of Business, Law, and Education*, Vol. 5 No. 1, Januari 2025.
- Arianto Hulu, dkk. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Bandung No. 01/AP/BPSK/IV/2016)", *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 1 No. 2, September 2020.
- Annisa Gita Prassiwi, dkk. "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK", *Bhirawa Law Journal*, Vol. 5 No. 2, November 2024.

- Adi Sulistiyo. "Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win- Win Solution Dalam Prespektif Hukum", *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 25 No.1, Januari 2006.
- Arif Hidayat. "Problematika Kewenangan BPSK dalam Sengketa Pembiayaan Konsumen", *Jurnal Yuridika*, Vol. 39 No. 1, Januari 2024.
- Batubara, R., & Siregar, B. H. "Hak, Kedudukan Dan Penyelesaian Sengketa Dalam Pembiayaan Leasing: Studi Mandala Finance Kecamatan Rumbia Lampung Tengah", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr*, Vol. 9 No. 1, April 2022.
- Cindy O. Sirait, dkk. "Upaya Mempertahankan Hak Konsumen melalui Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan", *Fiat Justitia: Jurnal Hukum*, Vol. 3 No. 2, Juli 2023.
- Diah Fitria. "Efektivitas Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa di Pengadilan". *Jurnal Hukum Lex Renaissance*, Vol. 6 No. 2, Juli 2022.
- Ediwarman. "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan", *jurnal mercatoria* Vol. 7, Juni 2014.
- Giovanni Oryssa Sativa Andreyan & Elisabeth Sundari. "Authority of BPSK in Consumer Financing Disputes", *Domus Legis Cogitatio*, Vol. 4 No. 1, Maret 2024.
- Hesti Dwi Atuti. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK", *Dosen Fakultas Hukum Universitas Suryakencana*, Vol. 1 No.2, Agustus 2015.
- Mahmudah, S., Mutmainah, S., Wulandari, T., & Huda, A. T. "Penerapan Jaminan Fidusia Dalam Leasing Kendaraan Bermotor: Analisis Terhadap Penyalagunaan Dan Perlindungan Konsumen", *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 2 No. 10, Oktober 2025.
- Mia Hadiati & Mariske Myeke Tampi. "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) di D.K.I. Jakarta", *Jurnal Hukum Prioris* Vol. 6 No. 1, Februari 2017.

- Perdana, R. P., Fuad, F., & Munawar, S. "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta", *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum*, Vol. 3 No. 2, September 2021.
- Rizka Syarif, dkk. "Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku", *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, Vol. 15 No. 1, Juni 2022.
- Ratumbanua, M. I. "Penyelesaian Sengketa Perjanjian Leasing Dalam Hal Terjadinya Ingkar Janji (Wanprestasi)", *Lex Privatum*, Vol. 5 No. 1, Januari 2017.
- Rida I. Sitepu & Hanamuhamad. "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen", *Jurnal Rechten*, Vol. 6 No. 1, Juni 2022.
- Ruli Agustin. "Miskonsepsi Penyelesaian Sengketa Jaminan Fidusia dalam Praktik Leasing oleh BPSK", *Jurnal Hukum Statuta*, Vol. 4 No. 1, Maret 2024.
- Rina Shahriyani. "Mediasi sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ius Quia Iustum*, Vol. 30 No. 1, Januari 2023.
- Rahmi Rimanda. "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume. 4 No.1, September 2019.
- R. diah Utami. "Peran Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Mediasi di Pengadilan". *Jurnal Hukum dan Peradilan*. Volume 9 No.1, Maret 2020.
- Shafira Monica Putri & Muh. Ali Masnun. "Problematika Kewenangan BPSK Menangani Sengketa di Sektor Jasa Keuangan", *Novum: Jurnal Hukum*, Vol. 8 No. 4, Oktober 2021.
- Syam, M., Zahara, Z., Fitri, D., & Oktarina, N. "Sengketa Leasing dalam Konteks Penyelesaian Sengketa Konsumen," *UNES Journal of Swara Justisia*, Vol. 7 No. 1. April 2023.

Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y. (2020). "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)", *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5 No. 1, Januari 2020.

C. Karya Ilmiah

Novi Triani Gea (2022). "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi dan Arbitrase", Skripsi, Ditulis Untuk Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum, (Universitas Medan Area: Medan).

Sukamto, N. S. (2024). "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Mengadili Sengketa Yang Bersumber Pada Wanprestasi Dalam Jual Beli (Analisa Pada Putusan Nomor 721 K/Pdt. Sus-Bpsk/2020 Juncto Putusan Nomor 689/Pdt. Sus-Bpsk/2019/Pn Jkt Utr Juncto Putusan Bpsk Nomor 001/A/Bpsk-Dki/X/2019)", Doctoral Dissertation, (Universitas Kristen Indonesia: Jakarta Timur).

D. Peraturan Perundang-Undangan

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

Peraturan Presiden Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan.

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Putusan Pengadilan Tinggi Medan No.45/PDT.SUS/2020.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

E. Internet

Hukumonline (2022). <https://www.hukumonline.com/berita/a/cara-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan-lt637636d09eda3/?page=2> Diakses pada tanggal 17 November.

Metode Analisis Data Kualitatif, (2021). <https://dqlab.id/macam-macam-metode-analisis-data-kualitatif-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 15 September.

MNCLEASING (2025). <https://www.mncleasing.com/news/read/terms-in-the-world-of-leasing> diakses pada tanggal 19 Mei.

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kepada Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

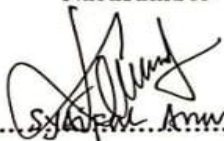
Daftar Wawancara

1. Bagaimana tugas, peran dan kewenangan majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa leasing?
2. Bagaimana tatacara permohonan penyelesaian sengketa leasing dengan cara mediasi?
3. Hal apa saja yang harus disiapkan konsumen apabila ingin mengajukan gugatan dengan penyelesaian sengketa melalui mediasi?
4. Bagaimana prosedur mediasi sengketa leasing yang diterapkan di BPSK Kota Medan?
5. Berapa lama jangka waktu penyelesaian sengketa leasing dengan cara mediasi?
6. Bagaimana bentuk putusan yang dituangkan majelis apabila kesepakatan para pihak telah terjadi dalam penyelesaian sengketa leasing dengan cara mediasi?
7. Bagaimana solusi yang diberikan majelis apabila penyelesaian sengketa leasing dengan cara mediasi gagal?
8. Bagaimana tingkat keberhasilan mediasi dalam sengketa leasing di BPSK di Kota Medan?
9. Apakah hasil kesepakatan mediasi biasanya dipatuhi oleh pelaku usaha leasing?
10. Bagaimana tindakan mejelis BPSK apabila pelaku usaha tidak melaksanakan hasil kesepakatan mediasi?

11. Apakah mediasi di BPSK telah memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen leasing?
12. Apakah diperlukan penguatan regulasi atau kewenangan BPSK terkait sengketa leasing?
13. Apakah mediasi dalam perkara sengketa leasing di BPSK lebih efektif dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan?
14. Diantara ketiga penyelesaian mediasi, konsiliasi, dan arbitrase pada sengketa leasing di BPSK, penyelesaian mana yang jarang dan sering digunakan dalam penyelesaian sengketa leasing?
15. Apakah konsumen dan pelaku usaha umumnya memahami hak dan kewajibannya dalam proses mediasi di BPSK?
16. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa leasing dengan cara mediasi?
17. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam penyelesaian sengketa leasing melalui mediasi agar prosesnya berjalan efektif?
18. Bagaimana idealnya mekanisme mediasi pada sengketa leasing di BPSK kota medan ke depan agar lebih efektif?

Medan, 02 Februari 2026

Narasumber


.....
Syarif Amur

Lampiran 2 : Hasil Wawancara Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

1. Terdapat pada putusan Kepmenperindag No. 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Tugas, Peran, dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen.
2. Terdapat pada putusan Kepmenperindag No. 350/MPP/KEP/12/2001 terkait tata cara permohonan pada Pasal 15 & 16. Selain itu ada tata cara permohonan lain yang pertama konsumen datang ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) lalu menceritakan kronologis kejadiannya jika memang terdapat unsur kesalahan dari pelaku usaha maka konsumen dipandu untuk membuat pengaduannya dengan membawa identitas dan bukti yang tercantum.
3. Identitas (KTP), bukti-bukti transaksi barang/jasa, bukti-bukti seperti bukti percakapan, bukti foto, bukti surat yang dapat mengidentifikasi kesalahan pelaku usaha, alamat lengkap pelaku usaha, nomor telepon pelaku usaha yang dapat dihubungi, serta surat pengaduan konsumen kepada pelaku usaha, dan terakhir saksi.
4. Secara keseluruhan Setelah dinyatakan bahwa pelaku usaha dan konsumen terdapat unsur sengketa maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadwalkan persidangan pertama pada persidangan tersebut majelis menjelaskan kewenangan dan pelayanan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) lalu majelis akan mengatakan kepada pelaku usaha dan konsumen “Apakah bersedia untuk menyelesaikan sengketa di

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, apabila kedua belah pihak setuju maka dapat ditandatangani surat persetujuannya lalu majelis menawarkan kepada pelaku usaha dan konsumen ingin diadili dengan cara apa lalu majelis memberi ruang untuk pelaku usaha dan konsumen berdiskusi tanpa ada majelis jika sudah menemukan kesepakatannya maka diberi surat akta perjanjian. Namun apabila pada pelaku usaha dan konsumen ternyata sudah mediasi sebelum dijadwalkan persidangan maka majelis akan langsung memberi akta perjanjian yang ditandatangani Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan kedua belah pihak tetapi sebelum itu majelis pertanyaan Adakah itikat baik dari pelaku usaha jika ada maka akan diberikan keputusannya.

5. Jangka waktu penyelesaiannya pada sengketa leasing melalui mediasi secara dua kali pemanggilan.
6. Kalau para pihak sudah mencapai kesepakatan dalam proses mediasi, maka majelis pada dasarnya tidak lagi membuat putusan yang bersifat memutus seperti dalam arbitrase. Yang akan dituangkan hanya kesepakatan para pihak dalam bentuk berita acara dan kesepakatan perdamaian yg telah ditandatangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), konsumen dan pelaku usaha.
7. Jika tidak dapat kesepakatan maka majelis akan bertanya “apakah setuju kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa ini kepada majelis dengan jalur arbitrase yang akan langsung memutus perkara”, jika setuju maka dapatlah keputusannya yang bersifat mengikat.

8. Tingkat keberhasilan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan bisa dikatakan cukup tinggi. Namun balik lagi kepada kedua belah pihak yang mau sama-sama datang dengan itikad baik untuk menyelesaikan masalahnya.
9. Untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Medan itu sendiri sangat dipatuhi dalam menjalankan isi kesepakatan mediasi dengan baik karena mereka sejak awal memang kooperatif dan ikut proses mediasi dengan itikad baik.
10. Apalagi salah satu pihak tidak melaksanakan mediasi maka majelis akan mendatangkan kedua belah pihak untuk mengingatkan hasil kesepakatannya namun apabila tetap tidak dilakukan maka majelis merekomendasikan untuk menyelesaikannya dengan jalur lain seperti ke pengadilan untuk lebih mengikat putusannya.
11. Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) cukup membantu dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen leasing, bisa dikatakan sangat efektif. Melalui mediasi, konsumen punya ruang untuk menyampaikan keluhan dan posisinya secara langsung, tanpa harus melalui proses pengadilan yang rumit dan mahal karena di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak seperti itu.
12. Perlu penguatan regulasi dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena memang sangat diperlukan, terutama dalam menangani sengketa leasing. Dalam praktik, banyak persoalan yang tidak bisa diselesaikan secara maksimal karena undang-undang yang tidak


relevan dengan kondisi sekarang apalagi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang masih terbatas jadi sangat dibutuhkan regulasi terbaru terkait Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

13. Kalau dibandingkan dengan pengadilan, mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada umumnya memang lebih efektif, terutama dari segi waktu, biaya, dan prosedur. Prosesnya lebih sederhana, tidak terlalu formal, dan para pihak bisa langsung duduk bersama untuk mencari solusi.
14. Dilihat dari praktiknya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), konsiliasi termasuk mekanisme yang paling jarang digunakan dalam penyelesaian sengketa leasing. Dalam banyak perkara, para pihak hampir tidak pernah secara khusus memilih konsiliasi, karena mereka menganggap mekanismenya tidak jauh berbeda dengan mediasi dan kurang memberikan kepastian hasil. Justru arbitrase cukup sering digunakan, terutama ketika mediasi tidak berhasil mencapai kesepakatan. Maka para pihak biasanya memilih arbitrase karena majelis dapat memberikan putusan yang bersifat memutus, sehingga ada kepastian hukum yang lebih jelas.
15. Kalau dilihat dari praktiknya, konsumen dan pelaku usaha belum memahami dengan baik hak dan kewajiban mereka dalam proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
16. Dalam praktiknya, ada beberapa kendala yang sering dihadapi dalam penyelesaian sengketa leasing melalui mediasi yang paling sering terjadi

adalah kurangnya itikad baik dari salah satu pihak. Kadang konsumen atau pelaku usaha datang ke mediasi hanya untuk formalitas, tanpa benar-benar ingin mencari solusi bersama dan kendala lainnya terkait kehadiran. Ada pihak yang tidak hadir dalam proses mediasi atau datang tidak tepat waktu, sehingga proses mediasi menjadi tertunda bahkan gagal dilaksanakan.

17. Salah satu cara mengatasinya adalah dengan meningkatkan kompetensi mediator, khususnya anggota majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menjalankan fungsi mediasi. Mediator harus benar-benar kompeten dalam memahami teknik mediasi, komunikasi, dan pendekatan psikologis kepada para pihak, supaya proses mediasi bisa berjalan lebih kondusif dan efektif dan untuk pelaku usaha yang diutus oleh perusahaan untuk hadir ke persidangan untuk bisa mengambil keputusan tanpa harus meminta waktu untuk berdiskusi kepada atasan.
18. Ideal ke depannya mekanisme mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu dibuat lebih terstruktur dan profesional. Proses mediasi sebaiknya tidak hanya formalitas, tapi benar-benar diarahkan untuk mencari solusi yang adil bagi kedua belah pihak.

Lampiran 3: Surat Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK.Pp/PT/III/2024
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor	: 91/II.3 AU/UMSU-06/F/2026	Medan, 24 Rajab	1447 H
Lamp.	: ---	13 Januari	2026 M
Hal	: Mohon Izin Penelitian		

Kepada Yth.: Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan
di
Tempat


Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ba'da salam, dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut dibawah ini dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, guna memperoleh informasi dan data yang akan digunakan untuk penyelesaian. Penulisan Skripsi.

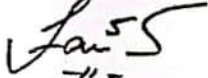
N a m a : Keisha Nur Fahzira
N P M : 2206200338
Fakultas : Hukum
Prodi/Bagian : Hukum/ Hukum Acara
Judul Skripsi : Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Medan.

Demikianlah hal ini kami sampaikan atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Akhirnya semoga selamat sejahteralah kita semuanya. Amin.




Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan,



Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN:0122087501

Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian



PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN

Jl. Sei Galang No. 26 Kel. Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan Kp. 20154
Telp. 081260931640 Email : bpskmedan@gmail.com

Medan, 3 Februari 2026

Nomor : 1.006/Sekr/II/BPSK.Mdn/2026
Lampiran : -
Perihal : Selesai Penelitian

Kepada Yth :
Saudara Dekan
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di -
Medan

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 91/II.3.AU/UMSU-06/F/2026 tanggal 13 Januari 2026 tentang Permohonan Izin Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, dari Mahasiswa Universitas Sumatera Utara Fakultas Hukum, sbb :

Nama	: Keisha Nur Fahzira
NPM	: 2206200338
Fakultas	: Hukum
Prodi/Bagian	: Hukum/Hukum Acara

Dengan ini kami menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut diatas sudah selesai melaksanakan penelitian dan wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dengan Judul Skripsi "Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Leasing Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan", dari tanggal 15 Januari sampai dengan 3 Februari 2026.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Lampiran 5 : Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan



STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN

