

**EFEKTIVITAS MEKANISME PENYELESAIAN SANGKETA
KONSUMEN SECARA MEDIASI MELALUI BADAN
PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Muhammad Ependi Tanjung
2006200063**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : EFEKTIFITAS MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN SECARA MEDIASI MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN

Nama : Muhammad Ependi Tanjung

NPM : 2006200063

Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Acara

Skrripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 15 Agustus, 2024.

Dosen Penguji

		
Padiam Adi Salamah Situmorang, S.H., M.H. NIDN: 0121018602	Fery Astuti, S.H., M.H. NIDN: 0120028293	Dr. R. Juli Moerichah, S.H., M.Kn., M.H. NIDN: 0120077291

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Hukum UMSU



Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN: 0122087502



MAJLIS 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/09/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 4622400 - 46224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 Website: <http://fahum.umsu.ac.id> Email: fahum@umsu.ac.id Instagram: @umsumedan Facebook: umsumedan Twitter: umsumedan YouTube: umsumedan



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : MUHAMMAD EPENDI TANJUNG
 NPM : 2006200063
 PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM-ACARA
 JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA
 KONSUMEN SECARA MEDIASI MELALUI BADAN
 PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
 PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 30 Juli 2024

DOSEN PEMBIMBING

Padian Adi Salamat siregar, S.H., M.H

NIDN: 0121018602





UMSU

Unggul | Cerdas | Terampil

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/21/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> * fahum@umsu.ac.id * umsumedan * umsumedan * umsumedan * umsumedan



BERITA ACARA

UJIAN MEMPERTAHAKAN 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 15 Agustus 2024, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : MUHAMMAD EPENDI TANUNG
NPM : 2006200063
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL JURNAL : EFEKTIFITAS MEKANISME PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN SECARA MEDIASI MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA MEDAN

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat 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

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

Sekretaris

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

ANGGOTA PENGUJI:

1. Erwin Asmadi, S.H., M.H
2. Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H
3. Padihan Adi Selamat Siregar, S.H., M.H

1.

2.

3.



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

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila mengawali suatu hal agar bereslah
orang-orang yang mengikutinya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ependi Tanjung
NPM : 2006200063
Program : Strata-1
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Acara
Judul Skripsi : Efektifitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen
Secara Mediasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Kota Medan

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 26 Agustus 2024



Muhammad Ependi Tanjung

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi dengan judul Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

Selesainya skripsi ini memungkinkan diucapkannya terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Alhamdulillah Robbil'Alamin, Allah SWT telah memberikan saya rezeki berupa nikmat kesehatan, kelapangan waktu, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar tanpa ada kendala.
2. Ayah dan Ibunda yang telah mengasuh, mendidik dan memotivasi dengan curahan kasih sayang, juga kepada Kakak dan Abang yang memberikan semangat sehingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.P atas kesempatan dan fasilitas yang

diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I, Bapak Dr. Zainuddin, S.H.,M.H., dan Wakil Dekan III, Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H.,M.H. Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H., selaku pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai. Terimakasih juga kepada seluruh Dosen/Staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Terimakasih kepada seluruh staf Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yang telah banyak membantu memberikan informasi terkait penyelesaian skripsi saya.
5. Terimakasih juga kepada teman-teman saya bagian Hukum Acara yang dari awal hingga kini menjadi keluarga besar selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, dan untuk itu disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmad dan karunia-nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis skripsi ini selesai. Akhir kata penulis

ucapkan ribuan terima kasih, semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarukatuh

ABSTRAK

Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

Muhammad Ependi Tanjung

Kasus sengketa konsumen di Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan kasus serupa juga terjadi di Kota Medan, dengan lonjakan sebesar 43% pada tahun 2021. Kondisi ini mensyaratkan pentingnya peningkatan peran lembaga peradilan dan stakeholder terkait dalam menangani sengketa konsumen. Namun, pengadilan dinilai belum efektif sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen, mendorong perlunya penguatan penyelesaian sengketa melalui mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian dilakukan dengan mengkaji bahan hukum dan melakukan observasi serta wawancara untuk mendapatkan data lapangan. Tujuannya adalah menemukan kesenjangan atau korelasi antara aturan hukum dengan praktik pelaksanaannya di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK Kota Medan dilakukan secara terstruktur dan sistematis, dengan tahapan pra-mediasi, mediasi, dan pasca-mediasi. Efektivitas mediasi cenderung tinggi dengan rata-rata tingkat keberhasilan mencapai 80%, dipengaruhi oleh kompetensi mediator, itikad baik para pihak, dan kompleksitas sengketa. BPSK Kota Medan berperan penting dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen melalui upaya preventif dan represif. Namun, terdapat kendala seperti ketidakhadiran pelaku usaha dan ketidakseimbangan posisi tawar. Evaluasi kinerja BPSK menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, dengan rekomendasi peningkatan kompetensi mediator dan penguatan koordinasi dengan instansi atau lembaga terkait.

Kata Kunci: Efektivitas, Penyelesaian Sengketa, Mediasi, BPSK.

DAFTAR ISI

	Halaman
Pengesahan Skripsi	
Bukti Pendaftaran Ujian Skripsi.....	
Penetapan Hasil Ujian Skripsi.....	
Pernyataan Keaslian Penelitian	
Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar Isi.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	7
2. Tujuan Penelitian	7
3. Manfaat Penelitian	7
B. Definisi Operasional	8
C. Keaslian Penelitian.....	9
D. Metode Penelitian	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Sifat Penelitian	11
3. Pendekatan Penelitian	11
4. Sumber Data Penelitian.....	12
5. Alat Pengumpul Data	12
6. Analisis Data.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Perlindungan Konsumen.....	14
B. Sengketa Konsumen.....	30
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	33
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi	39
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45

A. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Melalui BPSK.....	45
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Melalui BPSK Kota Medan.....	54
C. Peran BPSK Kota Medan dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan	73
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
Daftar Pustaka	98
Lampiran I Kartu Bukti Bimbingan	101
Lampiran II Daftar Wawancara	102
Lampiran III Rekapitan Hasil Wawancara	104
Lampiran IV Surat Keterangan Riset	108
Lampiran V Dokumentasi	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kasus sengketa konsumen merupakan perselisihan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen akibat tidak terpenuhi hak dan kewajiban para pihak.¹ Kasus sengketa konsumen di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan peningkatan cukup signifikan. Data oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menunjukkan adanya peningkatan jumlah kasus sengketa konsumen pada 2021 sebesar 15,05% dibandingkan tahun sebelumnya.² Kasus sengketa konsumen yang paling banyak terjadi berkaitan dengan sektor jasa transportasi darat, jasa keuangan, kesehatan, telekomunikasi, dan perumahan.³

Salah satu wilayah yang menunjukkan peningkatan kasus serupa adalah Kota Medan.⁴ BPSK Kota Medan mencatat adanya lonjakan kasus sengketa konsumen sebesar 43% pada 2021 dibandingkan tahun sebelumnya.⁵ Jenis kasus yang paling banyak terjadi di Kota Medan adalah terkait jasa perbankan, asuransi, telekomunikasi, dan penipuan online. Tingginya kasus sengketa konsumen ini menunjukkan lemahnya perlindungan konsumen di Indonesia. Beberapa faktor yang menyebabkan tingginya kasus tersebut antara lain: 1) Kurangnya pemahaman

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (2)

² Hukumonline, "Kasus Sengketa Konsumen Meningkat 15 Persen pada 2021", <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt61f7fcd18381/kasus-sengketa-konsumen-meningkat-15-persen-pada-2021/>, diakses 5 Januari 2023, 14:20.

³ Ristiawan, A, "Mengenal Lebih Dekat Bidang Jasa yang Paling Banyak Dilaporkan ke BPSK", <https://www.hukumonline.com/>, diakses pada 5 Januari 2023 14:50.

⁴ Sirait, *et al.*, (2022). "Upaya Mempertahankan Hak Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa dengan Cara Konsultasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan", *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, No.2, halaman 3.

⁵ BPSK Kota Medan, 2022, *Laporan Tahunan 2021*, Medan: BPSK Medan, halaman 15.

konsumen mengenai hak sebagai konsumen.⁶ 2) Maraknya promosi dan penawaran produk/jasa konsumen yang menyesatkan dan merugikan konsumen.⁷ 3) Minimnya upaya edukasi dan sosialisasi perlindungan konsumen oleh pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat kepada masyarakat luas.⁸ Kondisi tersebut secara tidak langsung mensyaratkan pentingnya peningkatan peran lembaga peradilan di Kota Medan dan para stakeholder yang bertanggung jawab dalam menangani kasus sengketa konsumen yang kian marak terjadi.

Pengadilan dinilai belum mampu menjadi forum penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan efisien.⁹ Permasalahan yang muncul antara lain: (1) Proses beracara di pengadilan memakan waktu lama, berkisar 1-2 tahun untuk tingkat pertama.¹⁰ Hal ini tidak sesuai asas penyelesaian sengketa konsumen secara cepat. (2) Biaya perkara di pengadilan relatif mahal (biaya administrasi dan jasa advokat). Beban ini memberatkan konsumen.¹¹ (3) Putusan pengadilan belum tentu memuaskan kepentingan para pihak, bersifat *win-lose solution*.¹² (4) Eksekusi putusan pengadilan seringkali berlarut. Hakim dinilai belum maksimal memahami kasus sengketa konsumen.¹³ Kondisi ini mendorong penguatan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, khususnya melalui mediasi oleh BPSK.

⁶ Sitanggang, M., 2022, *Hukum dan Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, halaman 45.

⁷ BPSK Kota Medan, *Op.cit.*, halaman 17.

⁸ Sitanggang, M., *Op.cit.*, halaman 102.

⁹ Rida, I.S., & Hana, M. (2021). "Efektifitas BPSK Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Rechten*, Vol. 3, No. 2, halaman 8.

¹⁰ Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2022). Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia 2021. Jakarta: Mahkamah Agung RI, halaman 76.

¹¹ Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum

¹² Yusuf S. (2022). "Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Jurnal HAP*, Vol. 8, No. 1, hal. 18.

¹³ Susanti, A.N. (2021). "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa". *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 7, No. 1. halaman 5.

BPSK merupakan badan khusus penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK bertugas dan berwenang menangani dan memutuskan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen melalui mediasi atau arbitrase. Berdasarkan Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK wajib mengupayakan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa para pihak dengan dibantu oleh mediator yang bersifat netral dan tidak memihak.¹⁴ Sedangkan arbitrase adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵ Penyelesaian sengketa melalui BPSK dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan bila harus berperkara di pengadilan.¹⁶

Salah satu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK yang dinilai cukup efektif bagi para pihak yaitu melalui proses mediasi.¹⁷ Beberapa penelitian menunjukkan bahwa mediasi oleh BPSK dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Hal ini dikarenakan proses mediasi BPSK lebih sederhana, cepat, dan biayanya terjangkau bagi konsumen.¹⁸ Sedangkan proses arbitrase memakan waktu lebih lama dan

¹⁴ Iswi, H., 2018, *Prosedur Mengurus BPSK*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, halaman 105.

¹⁵ Gunawan W., 2016, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 87.

¹⁶ Manurung, O.H. (2020). “*Mediasi Sengketa Konsumen oleh BPSK*”, *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 4, No. 1, halaman 29.

¹⁷ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁸ Yuyut, P, (2023) “Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Pembentukan Pengadilan Khusus sebagai Upaya Pemenuhan Akses terhadap Keadilan bagi Konsumen”. *UNES Law Review*, Vol. 6, No.1, halaman 2182.

biayanya cenderung lebih mahal.¹⁹ Sejalan dengan pernyataan tersebut, data terbaru menunjukkan 94,8% kasus sengketa telah diselesaikan melalui mediasi di BPSK dengan capaian keberhasilan mencapai 90%, sedangkan sisanya melalui proses arbitrase.²⁰ Sekitar 97% kasus sengketa konsumen telah berhasil diselesaikan oleh BPSK Kota Medan melalui jalur mediasi.²¹

Proses mediasi melalui BPSK memiliki beberapa kelebihan dibanding dengan mediasi lain yaitu: (1) Lebih murah dan efisien, (2) Mediator tersertifikasi dan terlatih khusus dalam sengketa konsumen, (3) Putusan mediasi BPSK bersifat final dan binding, (4) Jaringan BPSK tersebar di berbagai daerah, dan (5) Pelaksanaan mediasi didukung oleh payung hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²² Mekanisme mediasi melalui BPSK dinilai memberikan kemudahan dan kepastian hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha. Mediasi BPSK menjadi mekanisme alternatif yang efektif guna mendapatkan solusi adil atas sengketa konsumen.²³

Efektivitas mediasi melalui BPSK tersebut dibuktikan melalui capaian persentase keberhasilan yang cukup tinggi dalam merumuskan kesepakatan damai antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Kendati demikian, dalam penerapannya BPSK masih menghadapi sejumlah kendala, diantaranya: (1) Minimnya mediator dan advokat konsumen yang berkualitas, (2) Proses mediasi

¹⁹ Mia H., & Mariske, M.T. (2020). "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta". *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 8, No. 2, halaman 180.

²⁰ BPSK, 2023, *Laporan Kinerja 2022*, Jakarta: BPSK, halaman 12.

²¹ *Ibid.*, halaman 18.

²² BPSK, 2021, *Panduan Mediasi BPSK*, Jakarta: BPSK, halaman 37.

²³ Iswi, H., *Op.cit.*, halaman 117.

yang berlarut-larut hingga gagal diproses, dan (3) Lemahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha pada putusan mediasi. Kondisi ini kemudian dapat menimbulkan risiko kerugian pada konsumen.²⁴

BPSK Kota Medan juga menghadapi tantangan terkait proses mediasi sebagai mekanisme utama penyelesaian sengketa konsumen. *Pertama*, minimnya jumlah dan kompetensi mediator. Tantangan pertama yang dihadapi BPSK Kota Medan terkait mediasi adalah minimnya jumlah mediator yang memiliki sertifikasi sesuai standar. Saat ini BPSK Kota Medan hanya memiliki 5 orang mediator dengan sertifikasi nasional.²⁵ Kondisi ini menyebabkan beban kasus yang harus ditangani tiap mediator menjadi berlebihan sehingga berpengaruh pada efektivitas mekanisme mediasi. Rendahnya kompetensi mediator rawan memunculkan masalah baru dalam mekanisme proses mediasi itu sendiri.²⁶

Kedua, ketidakhadiran dan kepatuhan pelaku usaha yang rendah. Tantangan lainnya adalah banyaknya kasus di mana pihak pelaku usaha tidak hadir atau absen dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan. Sepanjang 2021, tingkat ketidakhadiran pelaku usaha mencapai 45% dari total kasus yang ditangani. Tingginya angka ketidakhadiran ini jelas menghambat mekanisme proses mediasi. Selain itu, bagi pelaku usaha yang menghadiri mediasi, tingkat kepatuhan mereka dalam menjalankan kesepakatan hasil mediasi masih sangat rendah, yaitu hanya sekitar 35%.²⁷ Hal ini tentu merugikan konsumen karena tidak mendapatkan efektivitas penyelesaian sengketa yang berkeadilan.

²⁴ *Ibid.*

²⁵ BPSK Kota Medan, *Op.cit.*, halaman 22.

²⁶ Susanti A.N., Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan, *Op.cit.*, halaman 98.

²⁷ BPSK Kota Medan, *Op.Cit.*, halaman 25-28.

Ketiga, mediator terkadang condong membela kepentingan konsumen secara berlebihan (*over victimization*). Mediator seolah-olah hanya berpihak pada konsumen dan memenuhi semua tuntutananya, tanpa mempertimbangkan argumen dan bukti dari pelaku usaha.²⁸ Praktik semacam ini tentu saja tidak sehat dan bertentangan dengan prinsip netralitas mediator. Mediator seharusnya bertindak adil dengan memerhatikan kepentingan dan argumen dari kedua belah pihak, bukan hanya konsumen. Apabila mediator berpihak secara berlebihan kepada salah satu pihak, maka akan sulit mencapai kesepakatan *win-win solution*.²⁹ Permasalahan ini perlu dicegah agar mekanisme proses mediasi tetap objektif dan substantif. Mediator harus menunjukkan integritas dan kapabilitasnya memandu diskusi konstruktif antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, mekanisme mediasi di BPSK diharapkan dapat berjalan efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen.³⁰

Fenomena persoalan tersebut menunjukkan adanya kendala dalam proses dan penerapan mediasi sengketa konsumen melalui BPSK Kota Medan. Oleh karena itu, perlu diketahui bagaimana efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK Kota Medan dan peranan BPSK Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan. Penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan”

²⁸ Gunawan, W., *Op.cit.*, halaman 102.

²⁹ Susanti, A.N., *Op.cit.*, halaman 105.

³⁰ Iswi, H., *Op.cit.*, halaman 125.

1. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK?
- b. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK Kota Medan?
- c. Bagaimana peran BPSK Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK.
- b. Mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK Kota Medan.
- c. Mengetahui peran BPSK Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan.

3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Menambah wawasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi oleh BPSK Kota Medan.
 - 2) Memberikan sumbangan pemikiran dan referensi akademis terkait efektivitas mediasi sengketa konsumen oleh BPSK.

- 3) Mengembangkan kajian ilmu hukum terkait perlindungan konsumen dan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan gambaran pelaksanaan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK Kota Medan, sehingga dapat diidentifikasi kelebihan dan kekurangannya.
- 2) Memberikan rekomendasi kepada BPSK Kota Medan untuk meningkatkan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, sehingga dapat memberikan solusi yang adil dan memuaskan bagi para pihak yang bersengketa.
- 3) Meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Medan tentang keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, serta manfaat dan prosedur penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK.
- 4) Menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam menyusun kebijakan dan regulasi terkait penguatan kelembagaan BPSK, serta meningkatkan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Yang dimaksud dengan efektivitas dalam penelitian ini adalah kemampuan BPSK Kota Medan dalam mencapai tujuan penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi secara optimal.

2. Yang dimaksud dengan mekanisme penyelesaian sengketa dalam penelitian ini adalah prosedur dan tahapan mediasi yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
3. Yang dimaksud dengan sengketa konsumen dalam penelitian ini merujuk pada perselisihan atau konflik yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Medan terkait dengan hak dan kewajiban para pihak.
4. Yang dimaksud dengan mediasi dalam penelitian ini adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang difasilitasi oleh mediator BPSK Kota Medan untuk mencari solusi yang memuaskan bagi para pihak.

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan informasi dan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan penelusuran melalui media internet yang berkaitan dengan judul penelitian “Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan” diantaranya:

1. Putri Ramadhani (2018), Universitas Sumatera Utara, "Efektivitas BPSK Kota Medan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen". Tujuan penelitian untuk menganalisis efektivitas BPSK Kota Medan, perbedaan penelitian ini lebih fokus pada mekanisme mediasi.

2. Mutia Kasih (2020), Universitas Islam Sumatera Utara, "Peran Mediasi oleh BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", tujuan penelitian untuk mengetahui peran mediasi oleh BPSK, perbedaan penelitian ini terletak pada variabel efektivitas mekanisme mediasi.
3. Novita Sari (2017), Universitas Sumatera Utara, "Faktor Penghambat Efektivitas Mediasi oleh BPSK Kota Medan", tujuan penelitian untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas mediasi BPSK, perbedaan penelitian ini lebih fokus pada mekanisme mediasi.

Penelitian ini adalah asli dan bukan merupakan plagiat yang artinya adalah perbuatan tidak jujur seseorang plagiator yang melanggar peraturan Undang-Undang, baik dengan sengaja atau tidak sengaja mengambil karya atau ide hasil pemikirannya sendiri dari bentuk karya ilmiah sejenis atau bentuk lain yang telah dipublikasi.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah jenis penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan hukum (sekunder) dan juga melakukan penelitian lapangan atau empiris terhadap fakta hukum yang terjadi di masyarakat (data primer)³¹. Dalam penelitian yuridis empiris, peneliti melakukan telaah terhadap berbagai peraturan

³¹ Soerjono, S., & Sri, M, 2021, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 14.

perundang-undangan dan bahan hukum lainnya yang relevan dengan isu hukum yang diteliti.³² Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara untuk mendapatkan data dan fakta hukum yang terjadi di lapangan.³³ Tujuan penelitian yuridis empiris adalah menemukan kesenjangan, persamaan, atau korelasi antara *das sollen* (aturan hukum yang tertulis) dengan *das sein* (praktik pelaksanaan hukum di lapangan).³⁴ Jenis ini dipilih sebab penelitian ini hendak mengkaji penerapan ketentuan hukum dan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK Kota Medan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, bertujuan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh dan rinci mengenai fakta empiris di lapangan terkait operasionalisasi BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen.³⁵ Sifat deskriptif dipilih agar mampu menjelaskan permasalahan secara komprehensif.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan yang mengacu pada hukum dan fakta empiris yang terjadi di masyarakat.³⁶ Pendekatan ini dipilih agar dapat menganalisis kesesuaian antara norma hukum yang berlaku dengan implementasi di lapangan.

³² *Ibid.*

³³ *Ibid.*, halaman 15.

³⁴ Peter, M.M., 2022, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, halaman 133.

³⁵ Burhan, B., 2022, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 68.

³⁶ Jonaedi, E., & Johnny, I, 2018, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia Group, halaman 177.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui kegiatan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi terhadap pihak BPSK Kota Medan serta para pihak yang bersengketa.

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi³⁷:

a. Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan dengan informan terkait di BPSK Kota Medan. Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara³⁸. Teknik pengambilan informan yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* dilakukan dengan memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang dipandang menguasai dan memahami fokus penelitian.³⁹ *Snowball sampling* dilakukan dengan meminta informan yang sudah dipilih untuk merekomendasikan informan lain yang sesuai.⁴⁰ Karakteristik informan penelitian ini diantaranya yaitu anggota majelis BPSK Kota Medan. Anggota majelis

³⁷ Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, halaman 137.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Ibid.*, halaman 118.

³⁹ *Ibid.*, halaman 124.

⁴⁰ *Ibid.*, halaman 125.

dipilih karena mereka yang bertugas memeriksa, mengadili dan memutuskan kasus sengketa konsumen di BPSK. Anggota majelis dapat memberi keterangan proses persidangan dan pengambilan putusan.

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi oleh BPSK Kota Medan. Observasi merupakan teknik koleksi data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki⁴¹.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan terhadap data kasus, laporan, dan regulasi terkait sengketa konsumen di BPSK Kota Medan. Studi dokumentasi dilakukan melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip dan termasuk juga buku tentang pendapat, teori, dalil/hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian⁴².

6. Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah dikumpulkan dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistematis, selanjutnya dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian.⁴³

⁴¹ *Ibid.*, halaman 134.

⁴² *Ibid.*, halaman 141.

⁴³ *Ibid.*, halaman 147.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

1. Definisi Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan konsep yang kompleks dan multidimensi, mencakup berbagai aspek hukum, ekonomi, dan sosial. Untuk memahami konsep ini secara menyeluruh, perlu ditinjau dari berbagai perspektif dan definisi yang dikemukakan oleh para ahli serta diatur dalam perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen"⁴⁴. Definisi ini menekankan pada aspek jaminan kepastian hukum dalam melindungi hak konsumen. Hal ini mencerminkan komitmen negara untuk memberikan perlindungan hukum yang jelas dan tegas kepada konsumen dalam interaksinya dengan pelaku usaha.

Az. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai "bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen"⁴⁵. Definisi ini melihat perlindungan konsumen dari sudut pandang hukum yang bertujuan melindungi kepentingan konsumen.

⁴⁴ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka 1.

⁴⁵ AZ Nasution, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, halaman 22.

Nasution menekankan bahwa perlindungan konsumen bukan hanya serangkaian aturan, tetapi juga mencakup asas-asas hukum yang mendasarinya.

Janus Sidabalok memperluas definisi perlindungan konsumen dengan menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah "keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup"⁴⁶. Definisi ini menekankan pada aspek pengaturan hubungan antara berbagai pihak terkait barang dan jasa konsumen. Sidabalok melihat perlindungan konsumen sebagai suatu sistem hukum yang komprehensif, mengatur tidak hanya hubungan konsumen-produsen, tetapi juga interaksi antara berbagai pihak dalam rantai produksi dan distribusi.

Berdasarkan perspektif internasional, Organisasi Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan (OECD) mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai "serangkaian praktik, aturan, dan prinsip yang mengatur interaksi antara konsumen individual dan struktur ekonomi dan sosial yang menyediakan barang dan jasa kepada konsumen tersebut"⁴⁷. Definisi ini memperluas cakupan perlindungan konsumen ke dalam konteks ekonomi dan sosial yang lebih luas.

⁴⁶ Sidabalok, J., 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 7.

⁴⁷ OECD. 2010. *Consumer Policy Toolkit*. Paris: OECD Publishing. hal. 11.

Perlindungan konsumen merupakan upaya komprehensif yang melibatkan berbagai aspek hukum, ekonomi, dan sosial untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, serta terciptanya keseimbangan hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha. Perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada pemberian jaminan hukum, tetapi juga mencakup upaya untuk:⁴⁸

- a. Meningkatkan kesadaran, pengetahuan, dan kemandirian konsumen.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen.
- c. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen harus dipahami sebagai suatu sistem yang terintegrasi, melibatkan tidak hanya aspek hukum, tetapi juga aspek pendidikan, pemberdayaan, dan pengawasan. Tujuan akhirnya adalah menciptakan ekosistem ekonomi yang sehat, di mana hak-hak konsumen terlindungi, pelaku usaha bertanggung jawab, dan terjadi keseimbangan kepentingan antara semua pihak yang terlibat dalam transaksi ekonomi.

2. Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip perlindungan konsumen merupakan landasan filosofis yang mendasari pelaksanaan perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip ini mencerminkan nilai-nilai dan tujuan yang ingin dicapai dalam upaya

⁴⁸ Shidarta. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo. hal. 5-6

melindungi hak-hak konsumen. Berikut adalah uraian mengenai prinsip-prinsip perlindungan konsumen:⁴⁹

- a. Prinsip manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Prinsip ini menekankan bahwa perlindungan konsumen bukan hanya untuk kepentingan konsumen semata, tetapi juga harus mempertimbangkan kepentingan pelaku usaha. Tujuannya adalah menciptakan ekosistem ekonomi yang sehat dan berkelanjutan.
- b. Prinsip keadilan, Prinsip keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Prinsip ini menekankan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Keadilan dalam konteks ini tidak hanya berarti perlakuan yang sama, tetapi juga mempertimbangkan posisi tawar yang seringkali tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.
- c. Prinsip keseimbangan, Prinsip keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku

⁴⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penjelasan Pasal 2.

usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Prinsip ini mengakui bahwa dalam upaya perlindungan konsumen, perlu dipertimbangkan tidak hanya aspek ekonomi (materiil), tetapi juga aspek sosial dan budaya (spiritual). Keseimbangan ini penting untuk menjamin keberlanjutan dan harmoni dalam hubungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

- d. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Prinsip ini menekankan tanggung jawab pelaku usaha untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang mereka tawarkan tidak membahayakan konsumen. Ini juga mencakup kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, efektif, dan akurat tentang potensi risiko dari produk atau jasa.
- e. Prinsip kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Prinsip ini menekankan pentingnya kerangka hukum yang jelas dan dapat ditegakkan dalam perlindungan konsumen. Kepastian hukum memberikan jaminan bahwa hak konsumen akan dilindungi dan kewajiban pelaku usaha akan ditegakkan.

3. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Definisi Konsumen

Konsumen adalah individu atau kelompok yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan tidak dimaksudkan untuk tujuan komersial. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, definisi ini diperluas mencakup penggunaan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, tanpa memperdagangkannya kembali.⁵⁰ Perkembangan terkini dalam pemahaman tentang konsumen juga mencakup aspek berikut:

- 1) Konsumen digital: Individu yang melakukan transaksi atau menggunakan produk dan layanan melalui platform digital.
- 2) Prosumen: Konsumen yang juga terlibat dalam proses produksi, seperti dalam ekonomi berbagi (*sharing economy*).
- 3) Konsumen berkelanjutan: Individu yang mempertimbangkan dampak lingkungan/sosial dalam keputusan konsumsi mereka.

b. Definisi Pelaku Usaha

Pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan, yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di wilayah suatu negara. Definisi ini mencakup berbagai entitas:

⁵⁰ Wijaya, K., & Sukmadewi, Y. D. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Yogyakarta: Medpress Digital. hal. 25.

- 1) Perusahaan multinasional
- 2) Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)
- 3) Startup dan perusahaan teknologi
- 4) Perusahaan e-commerce dan marketplace online
- 5) Penyedia layanan berbasis aplikasi

Konsep pelaku usaha telah berkembang dalam era digital untuk mencakup platform digital dan penyedia layanan online, yang sering kali beroperasi lintas batas negara.⁵¹

c. Hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha telah bertransformasi dalam beberapa tahun terakhir, terutama karena digitalisasi. Beberapa aspek penting dari hubungan ini meliputi:⁵²

- 1) Transaksi Digital: Peningkatan transaksi online telah mengubah cara konsumen dan pelaku usaha berinteraksi, menciptakan tantangan baru dalam hal keamanan dan perlindungan konsumen.
- 2) Personalisasi: Penggunaan big data dan kecerdasan buatan memungkinkan pelaku usaha untuk menawarkan produk dan layanan yang lebih personal kepada konsumen.

⁵¹ Twigg-Flesner, C. 2018. "The EU's Proposals for Regulating B2B Relationships on Online Platforms – Transparency, Fairness and Beyond." *Journal of European Consumer and Market Law*, 7(6), 222-233.

⁵² Bhattacharya, C. B., & Polman, P. 2023. "Sustainability Lessons from the Front Lines." *MIT Sloan Management Review*, 58(2), 71-78.

- 3) **Transparansi dan Informasi:** Konsumen saat ini memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi produk dan review dari konsumen lain, yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.
 - 4) **Ekonomi Berbagi:** Munculnya platform berbagi telah menciptakan model bisnis baru di mana batas antara konsumen dan produsen menjadi kabur.
 - 5) **Perlindungan Data:** Meningkatnya penggunaan data konsumen, isu privasi dan keamanan data menjadi semakin penting dalam hubungan konsumen-pelaku usaha.
 - 6) **Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan:** Konsumen semakin menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas dampak sosial dan lingkungan dari operasi mereka.
 - 7) **Resolusi Sengketa Online:** Perkembangan teknologi telah memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen secara online, meningkatkan efisiensi dan akses terhadap keadilan.
4. **Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha**
- a. **Hak Konsumen:**

Hak konsumen telah berkembang seiring dengan kompleksitas pasar modern dan ekonomi digital. Beberapa hak kunci konsumen meliputi:⁵³

⁵³ European Commission. 2021. *New Consumer Agenda: Strengthening Consumer Resilience for Sustainable Recovery*. Brussels: EC Publishing. hal. 8-12.

- 1) Hak atas keamanan: Konsumen berhak mendapatkan produk dan layanan yang aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka.
- 2) Hak atas informasi: Konsumen berhak memperoleh informasi yang akurat dan tidak menyesatkan tentang produk dan layanan.
- 3) Hak untuk memilih: Konsumen berhak untuk memilih dari berbagai produk dan layanan yang ditawarkan dengan harga kompetitif.
- 4) Hak untuk didengar: Konsumen berhak menyuarakan kepentingan mereka dalam pengembangan kebijakan dan regulasi yang mempengaruhi mereka.
- 5) Hak atas ganti rugi: Konsumen berhak mendapatkan kompensasi yang adil untuk klaim yang beralasan, termasuk ganti rugi untuk representasi yang salah atau barang yang cacat.
- 6) Hak atas pendidikan konsumen: Konsumen berhak memperoleh pengetahuan dan keterampilan untuk menjadi konsumen yang cerdas dan bertanggung jawab.
- 7) Hak atas lingkungan yang sehat: Konsumen berhak hidup dan bekerja dalam lingkungan yang tidak mengancam kesejahteraan generasi sekarang dan masa depan.
- 8) Hak atas privasi data: Dalam era digital, konsumen berhak atas perlindungan data pribadi mereka dan kontrol atas pengumpulan serta penggunaan informasi mereka.

b. Hak Pelaku Usaha

Fokus perlindungan konsumen sering tertuju pada hak konsumen, namun pelaku usaha juga memiliki hak yang perlu diakui dan dilindungi. Berikut adalah beberapa hak penting pelaku usaha:⁵⁴

- 1) Hak untuk menerima pembayaran: Pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum: Pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri: Pelaku usaha berhak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik: Jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, pelaku usaha berhak untuk rehabilitasi nama baiknya.
- 5) Hak untuk menentukan harga: Dalam ekonomi pasar bebas, pelaku usaha memiliki hak untuk menentukan harga barang atau jasa yang mereka tawarkan, selama tidak melanggar aturan anti-monopoli atau persaingan usaha tidak sehat.

⁵⁴ Shidarta. *Op.cit.* hal. 93-98.

- 6) Hak atas kekayaan intelektual: Pelaku usaha berhak atas perlindungan kekayaan intelektual mereka, termasuk merek dagang, paten, dan hak cipta.
- 7) Hak untuk bersaing secara sehat: Pelaku usaha berhak untuk bersaing secara adil, kompetitif, dan sehat dalam pasar, tanpa adanya praktik-praktik anti-persaingan dari pelaku usaha lainnya.
- 8) Hak untuk menolak: Pelaku usaha berhak untuk menolak memberikan produk atau jasa kepada konsumen jika tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau di luar kemampuan pelaku usaha.
- 9) Hak atas informasi yang benar: Pelaku usaha berhak mendapatkan informasi yang benar dan akurat dari konsumen, terutama dalam konteks transaksi kredit atau perjanjian jangka panjang.
- 10) Hak untuk mengakhiri kontrak: Dalam situasi tertentu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pelaku usaha berhak untuk mengakhiri kontrak dengan konsumen.

Penting untuk dicatat bahwa hak-hak pelaku usaha ini harus dijalankan dengan tetap memperhatikan hak-hak konsumen dan regulasi yang berlaku. Keseimbangan antara hak pelaku usaha dan konsumen adalah kunci untuk menciptakan ekosistem bisnis yang sehat dan berkelanjutan.

c. Kewajiban Konsumen

Konsumen memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi dalam hubungannya dengan pelaku usaha:⁵⁵

- 1) Kewajiban untuk kritis dan berani bertanya: Konsumen harus aktif mencari informasi tentang produk atau jasa sebelum membelinya.
- 2) Kewajiban untuk berhati-hati: Konsumen harus waspada terhadap risiko penggunaan barang dan jasa, terutama dalam transaksi online.
- 3) Kewajiban untuk bersuara: Konsumen harus berani menyuarkan keluhan atau ketidakpuasan mereka kepada pelaku usaha atau otoritas terkait.
- 4) Kewajiban untuk memahami: Konsumen harus berusaha memahami hak dan tanggung jawab mereka, termasuk dalam kontrak digital.
- 5) Kewajiban untuk sadar lingkungan: Konsumen harus mempertimbangkan dampak lingkungan dari pola konsumsi mereka.
- 6) Kewajiban untuk menghormati hak kekayaan intelektual: Konsumen harus menghormati hak cipta dan tidak terlibat dalam pembajakan digital.

⁵⁵ Howells, G., Twigg-Flesner, C., & Wilhelmsson, T. 2022. *Rethinking EU Consumer Law*. London: Routledge. hal. 243-250.

d. Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki serangkaian kewajiban yang harus dipenuhi untuk melindungi konsumen dan menjamin praktik bisnis yang adil:⁵⁶

- 1) Kewajiban menjamin mutu: Pelaku usaha wajib menjamin kualitas, kuantitas, dan keamanan produk atau jasa yang mereka tawarkan.
- 2) Kewajiban memberikan informasi: Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 3) Kewajiban melayani secara adil: Pelaku usaha wajib memperlakukan konsumen secara adil dan tidak diskriminatif.
- 4) Kewajiban memberikan kompensasi: Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan produk atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Kewajiban menjaga privasi: Pelaku usaha wajib melindungi data pribadi konsumen dan menggunakannya sesuai dengan persetujuan yang diberikan.
- 6) Kewajiban menjalankan praktik bisnis yang berkelanjutan: Pelaku usaha harus mempertimbangkan dampak lingkungan dan sosial dari operasi bisnis mereka.

⁵⁶ Weatherill, S. 2021. *EU Consumer Law and Policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing. hal. 178-185.

- 7) Kewajiban menangani keluhan: Pelaku usaha wajib menyelesaikan keluhan konsumen dengan adil dan tepat waktu.
- 8) Kewajiban mematuhi regulasi: Pelaku usaha wajib mematuhi semua regulasi yang berlaku, termasuk dalam hal keamanan produk, perlindungan data, dan praktik perdagangan yang adil.

5. Regulasi tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen dan mengatur kewajiban pelaku usaha. Regulasi ini menciptakan kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi kepentingan konsumen dalam berbagai aspek transaksi ekonomi. Berikut adalah beberapa regulasi utama beserta klausul-klausul kunci yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia:

a. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang ini merupakan payung hukum utama perlindungan konsumen di Indonesia. Klausul penting meliputi:⁵⁷

- 1) Pasal 4: Menetapkan hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pasal ini juga mencakup hak untuk memilih dan mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur.

⁵⁷ Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999, No. 42. Sekretariat Negara. Jakarta.

- 2) Pasal 7: Mengatur kewajiban pelaku usaha, termasuk kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha juga wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan.
 - 3) Pasal 19: Menetapkan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - 4) Pasal 45: Mengatur tentang penyelesaian sengketa, memberikan konsumen hak untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
 - 5) Pasal 60: Menetapkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan.
- b. PP No.58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah ini mengatur lebih lanjut tentang mekanisme perlindungan konsumen. Klausul penting meliputi:⁵⁸

⁵⁸ Republik Indonesia. 2001. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 2001, No. 103. Sekretariat Negara. Jakarta.

- 1) Pasal 8: Menetapkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- 2) Pasal 9: Mengatur tentang tugas pengawasan yang meliputi peningkatan kesadaran hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen.
- 3) Pasal 17: Menetapkan bahwa pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.

c. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/1/2015

Peraturan ini secara khusus mengatur tentang penggunaan Bahasa Indonesia dalam informasi produk dan jasa, yang merupakan aspek penting dari perlindungan konsumen. Klausul utama meliputi:⁵⁹

- 1) Pasal 2: Menetapkan kewajiban penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelabelan, penulisan informasi tentang barang dalam e-media, dan pada setiap transaksi perdagangan di Indonesia.
- 2) Pasal 3: Mengatur bahwa keterangan dalam Bahasa Indonesia harus memuat informasi paling sedikit mengenai nama barang, negara asal, berat bersih atau isi bersih, serta nama dan alamat pihak yang memproduksi atau mengimpor.

⁵⁹ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/1/2015 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia pada Label, Petunjuk Penggunaan, dan Informasi Produk dan Jasa.

- 3) Pasal 6: Mengatur tentang sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak memenuhi ketentuan penggunaan Bahasa Indonesia, yang dapat berupa peringatan tertulis, penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha.

Regulasi-regulasi ini secara bersama-sama membentuk kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi hak-hak konsumen, mengatur kewajiban pelaku usaha, dan menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Implementasi yang efektif dari regulasi ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan melindungi kepentingan konsumen dalam era ekonomi modern.

B. Sengketa Konsumen

Menurut M. Najib Ibrahim, sengketa konsumen merupakan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen akibat tidak terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan hukum antara keduanya baik dalam transaksi barang dan/atau jasa.⁶⁰ Sedangkan menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti, sengketa konsumen adalah pertentangan atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha disebabkan adanya wanprestasi atau cidera janji yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap jasa atau barang yang dibelinya.⁶¹

Adapun menurut Happy Susanto, sengketa konsumen merupakan perselisihan yang terjadi dalam hal tidak terpenuhinya hak dan kewajiban

⁶⁰ M. Najib, I, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press, halaman 97.

⁶¹ Celina, T.S.K., 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman

konsumen sebagai pemakai produk/jasa dan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi barang/jasa dikarenakan adanya kerugian di pihak konsumen.⁶²

Berdasarkan definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa sengketa konsumen merupakan suatu pertentangan atau konflik yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang disebabkan karena tidak terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak baik secara kontraktual maupun regulasi konsumen sehingga menimbulkan kerugian terutama bagi konsumen.

Menurut Susanti Adi Nugroho, sengketa konsumen dapat dibedakan menjadi 2 bentuk, yaitu:⁶³

1. Sengketa konsumen mengenai kebenaran suatu produk (*product truth dispute*), seperti informasi tidak benar pada label produk atau iklan produk.
2. Sengketa konsumen terkait transaksi jual beli produk (*sales transaction dispute*), seperti pengiriman barang tidak sesuai dengan pesanan, retur produk cacat yang ditolak pelaku usaha, dan lain sebagainya.

Adapun menurut Janus Sidabalok bentuk-bentuk sengketa konsumen dapat dibedakan menjadi:⁶⁴

1. Wanprestasi, yaitu cedera janji seperti pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya.
2. Perbuatan melawan hukum, seperti pelaku usaha melakukan penipuan dalam transaksi jual beli dengan konsumen.
3. Sengketa di luar kedua kategori tersebut.

⁶² Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.

⁶³ Susanti, A.N., *Op.cit.*, halaman 3.

⁶⁴ Ahmadi, M., & Sutarman, Y., 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 237.

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa bentuk sengketa konsumen yang umum terjadi antara lain terkait ketidaksesuaian produk, wanprestasi pelaku usaha, serta tindakan pelaku usaha yang melawan hukum atau merugikan konsumen.

Menurut Ayu Andari & Rani, terdapat beberapa faktor penyebab timbulnya sengketa konsumen, antara lain:⁶⁵

1. Lemahnya kesadaran hukum pelaku usaha terhadap kewajiban memberi perlindungan terhadap konsumennya.
2. Kurangnya pengetahuan/pemahaman konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen sehingga dengan mudah dirugikan oleh pelaku usaha.
3. Buruknya komunikasi dan informasi dalam transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga sering terjadi kesalahpahaman.
4. Lemahnya penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen dan upaya preventif untuk mencegah sengketa konsumen.

Adapun menurut Susanti Adi Nugroho, faktor penyebab timbulnya sengketa konsumen yaitu antara lain rendahnya kualitas produk, iklan yang menyesatkan, cacat tersembunyi produk, kesalahan penggunaan produk oleh konsumen, dan ketidakjujuran pelaku usaha.⁶⁶ Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyebab utama timbulnya sengketa konsumen secara umum adalah perilaku pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab serta ketidaktahuan dan ketidakberdayaan konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya secara benar.

⁶⁵ Ayu, A., & Rani, A. (2021). "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Kota Bandung". *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 7, No. 2. halaman 154

⁶⁶ Susanti, A.N., *Op.cit.*, halaman 32.

Menurut Susanti Adi Nugroho, akibat yang ditimbulkan dari sengketa konsumen antara lain:⁶⁷

1. Kerugian materiil bagi konsumen akibat tidak terpenuhinya hak-haknya pasca transaksi.
2. Hilangnya kepercayaan konsumen terhadap reputasi dan kredibilitas pelaku usaha yang bersangkutan.
3. Berlarut-larutnya penyelesaian sengketa konsumen dapat menimbulkan keresahan sosial dan hilangnya rasa keadilan bagi masyarakat dan konsumen.

Sedangkan menurut Gunawan Widjaja, akibat dari maraknya sengketa konsumen antara lain:⁶⁸

1. Merugikan perekonomian nasional sebab menghambat pertumbuhan usaha.
2. Meningkatkan beban lembaga pengadilan yang harus menangani banyaknya gugatan konsumen terhadap pelaku usaha.
3. Menurunnya minat investor menanamkan modal sebab risiko konflik tinggi dengan konsumen.

C. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁶⁹ BPSK merupakan lembaga non-struktural yang memiliki fungsi

⁶⁷ Susanti, A.N., *Op.Cit.* halaman 68.

⁶⁸ Gunawan, W., 2022, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 145.

⁶⁹ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka 11.

sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Menurut Susanti Adi Nugroho, BPSK adalah lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.⁷⁰ Sedangkan menurut Az. Nasution, BPSK adalah badan yang dibentuk khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menjalankan tugas dan wewenangnya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁷¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tugas dan wewenang BPSK meliputi:⁷²

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran.
5. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen.
6. Melakukan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang.

⁷⁰ Susanti, A.N., *Op.cit.*, halaman 74.

⁷¹ A.Z. Nasution, *Op.cit.*, halaman 189.

⁷² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52.

9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Menurut Susanti Adi Nugroho, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK meliputi beberapa tahapan:⁷³

1. Tahap pengajuan gugatan, pada tahap ini konsumen yang merasa dirugikan mengajukan gugatan ke BPSK. Gugatan dapat diajukan secara tertulis atau lisan. BPSK akan memeriksa kelengkapan administrasi gugatan dan menetapkan waktu sidang.
2. Tahap pemeriksaan dan pembuktian, pada tahap ini BPSK akan memeriksa bukti-bukti yang diajukan oleh kedua belah pihak. Pemeriksaan dapat dilakukan melalui persidangan atau di luar persidangan, tergantung pada metode penyelesaian yang dipilih (konsiliasi, mediasi, atau arbitrase).

⁷³ Susanti, A.N., *Op.cit.*, halaman 98.

3. Tahap putusan, setelah pemeriksaan selesai BPSK akan mengeluarkan putusan. Putusan ini bersifat final dan mengikat di tingkat BPSK. Putusan harus dikeluarkan paling lambat 21 hari kerja sejak gugatan diterima.
4. Tahap pelaksanaan putusan, pada tahap ini pihak yang kalah harus melaksanakan putusan BPSK. Jika putusan tidak dilaksanakan secara sukarela, pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke Pengadilan Negeri. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dapat ditempuh melalui tiga cara, yaitu:⁷⁴
 1. Konsiliasi, dalam metode ini BPSK bertindak sebagai fasilitator untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa. BPSK bersifat pasif dan hanya menjadi penengah. Para pihak sendiri yang berusaha mencapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa mereka.
 2. Mediasi, pada metode ini BPSK bertindak lebih aktif sebagai mediator. BPSK akan memberikan nasihat, saran, atau upaya-upaya lain untuk membantu para pihak mencapai penyelesaian sengketa, namun tidak berwenang memutus.
 3. Arbitrase, pada metode ini BPSK bertindak sebagai wasit atau arbiter. BPSK akan mendengarkan argumentasi kedua belah pihak, memeriksa bukti-bukti, dan kemudian membuat keputusan yang mengikat untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

⁷⁴ Ahmadi, M., & Sutarman, Y., 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 254.

Dalam rangka memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki wewenang untuk mengeluarkan putusan yang bersifat final dan mengikat. Putusan BPSK ini menjadi instrumen penting dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Berikut adalah uraian lebih lanjut mengenai putusan dan mekanisme eksekusi BPSK:

1. Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat kedua belah pihak. Putusan tersebut wajib memuat secara lengkap pertimbangan majelis atas fakta hukum, pasal undang-undang, serta hal-hal yang terbukti dalam pemeriksaan.⁷⁵ Hal ini menegaskan bahwa putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang setara dengan putusan pengadilan tingkat pertama. Majelis BPSK dituntut untuk memberikan pertimbangan yang komprehensif dan berdasar hukum dalam putusannya. Ini mencakup analisis terhadap fakta-fakta yang terungkap selama pemeriksaan, penerapan pasal-pasal undang-undang yang relevan, serta kesimpulan atas hal-hal yang telah terbukti. Kelengkapan pertimbangan ini penting untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak.
2. Apabila pelaku usaha dinyatakan bersalah, maka pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK dalam jangka waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima pemberitahuan putusan.⁷⁶ Ketentuan ini memberikan batas waktu yang jelas bagi pelaku usaha untuk mematuhi putusan BPSK. Jangka

⁷⁵ Permen Perdagangan No. 06/2015, Ps. 15 ayat 1

⁷⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Ps. 56 ayat 4

waktu 7 hari kerja dianggap sebagai waktu yang cukup bagi pelaku usaha untuk mempersiapkan dan melaksanakan kewajiban yang diputuskan oleh BPSK. Pembatasan waktu ini juga bertujuan memberikan kepastian bagi konsumen dalam memperoleh hak yang telah diputuskan oleh BPSK.

3. Apabila putusan tidak dilaksanakan dalam jangka waktu tersebut, BPSK akan menyerahkan putusan kepada penyidik untuk dieksekusi sesuai peraturan yang berlaku.⁷⁷ Klausul ini memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menindaklanjuti putusan yang tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha. Penyerahan putusan kepada penyidik menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap putusan BPSK dapat berimplikasi pada tindakan hukum lebih lanjut. Hal ini memperkuat posisi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan efisien.
4. Perihal pelaksanaan eksekusi terhadap putusan BPSK, penyidik dapat meminta bantuan kepolisian. Biaya eksekusi ini dibebankan kepada pelaku usaha yang kalah dan harus melaksanakan putusan. Biaya eksekusi ini dibebankan kepada pelaku usaha yang kalah dan harus melaksanakan putusan. Ketentuan ini menegaskan bahwa putusan BPSK memiliki kekuatan eksekutorial yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan bantuan aparat penegak hukum. Pembebanan biaya eksekusi kepada pelaku usaha yang kalah juga dimaksudkan untuk memberikan efek jera dan mendorong kepatuhan terhadap putusan BPSK.

⁷⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Ps. 56 ayat 5

D. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan bantuan pihak netral yang independen dan tidak memihak yang bertugas membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela yang dapat diterima semua pihak.⁷⁸ Sedangkan menurut Suyud Margono, mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator yang netral dan tidak memihak.⁷⁹

Menurut Syahrizal Abbas, mediasi adalah proses penengahan sengketa oleh pihak ketiga yang bersifat mandiri, netral, dan tidak berpihak, serta memiliki kemampuan membantu para pihak yang berselisih guna mencapai penyelesaian perkara yang disepakati kedua belah pihak.⁸⁰ Berdasarkan pandangan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan bantuan mediator independen untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan bersama. Beberapa prinsip dalam mediasi yaitu:⁸¹

1. Kerahasiaan (*confidentiality*), yaitu menjaga kerahasiaan Informasi dan data yang diungkapkan selama proses mediasi.

⁷⁸ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

⁷⁹ Suyud, M., 2021, *Alternatif Dispute Resolution (ADR) & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, halaman 55.

⁸⁰ Syahrizal, A., 2023, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana, halaman 12.

⁸¹ Syahrizal, A., *Op.cit.*, halaman 29.

2. Sukarela (*voluntary*), yaitu kesediaan para pihak untuk terlibat mediasi tanpa tekanan dari pihak lain.
3. Mandiri (*independency*), yaitu mediasi dilaksanakan secara mandiri oleh para pihak tanpa campur tangan atau paksaan dari pihak lainnya.
4. Netralitas (*neutrality*), mediator harus menjaga sikap tidak memihak dan netral dalam memandu proses mediasi.
5. Keterbukaan (*disclosure*), para pihak harus terbuka dan mengungkapkan permasalahan dan kepentingan masing-masing kepada mediator maupun antar pihak.

Proses mediasi sebagai salah satu metode alternatif penyelesaian sengketa memiliki tahapan-tahapan yang terstruktur untuk memfasilitasi dialog dan negosiasi antara pihak-pihak yang bersengketa. Menurut Syahrizal Abbas, terdapat beberapa tahapan kunci dalam proses mediasi yang perlu dipahami dan dijalankan dengan baik untuk mencapai hasil yang optimal.⁸²

Tahapan pertama adalah pra-mediasi, yang merupakan fase persiapan administratif dan teknis sebelum mediasi dimulai. Pada tahap ini, dilakukan pemilihan mediator, penentuan waktu dan tempat mediasi, serta persiapan dokumen-dokumen yang diperlukan. Tahap ini penting untuk memastikan kesiapan semua pihak dan kelancaran proses mediasi.

Tahap kedua adalah pembukaan di mana mediator memainkan peran krusial dalam menjelaskan tata cara, aturan main, dan prinsip-prinsip mediasi kepada para pihak. Mediator juga memperkenalkan diri, menjelaskan perannya sebagai pihak

⁸² Syahrizal, A., *Op.Cit.*, halaman 116.

netral, dan menetapkan ground rules untuk proses mediasi. Tahap ini bertujuan untuk membangun pemahaman bersama dan kepercayaan terhadap proses mediasi.

Tahap ketiga adalah eksplorasi permasalahan, di mana mediator secara aktif menggali informasi dan mendengarkan pendapat serta pandangan dari pihak-pihak yang bersengketa. Mediator berperan untuk mengidentifikasi isu-isu utama, menggali kepentingan dan kebutuhan masing-masing pihak, serta mengklarifikasi kesalahpahaman yang mungkin terjadi. Tahap ini sangat penting untuk memahami akar permasalahan dan membuka peluang penyelesaian.

Setelah permasalahan teridentifikasi dengan jelas, proses mediasi berlanjut ke tahap negosiasi. Pada tahap ini, para pihak didorong untuk menawarkan jalan tengah, alternatif solusi, dan opsi penyelesaian sengketa kepada pihak lainnya. Mediator memfasilitasi diskusi dan tawar-menawar antara para pihak, membantu mereka mengevaluasi setiap usulan, dan mendorong terciptanya *win-win solutions*.

Tahap terakhir adalah tahap kesepakatan, di mana para pihak berhasil merumuskan kesepakatan bersama dengan bantuan mediator untuk mengakhiri sengketa. Mediator membantu para pihak merumuskan poin-poin kesepakatan, memastikan semua isu telah terakomodasi, dan menuangkannya dalam bentuk tertulis. Kesepakatan ini kemudian ditandatangani oleh para pihak, menandai berakhirnya proses mediasi.

Setiap tahapan dalam proses mediasi ini saling terkait dan memainkan peran penting dalam keberhasilan penyelesaian sengketa. Mediator yang terampil akan dapat memfasilitasi setiap tahapan dengan efektif, membantu para pihak menavigasi proses, dan mendorong tercapainya kesepakatan yang adil dan

berkelanjutan. Pemahaman yang baik terhadap tahapan-tahapan ini dapat meningkatkan efektivitas mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa yang konstruktif dan berorientasi pada kepentingan para pihak.

Mediasi merupakan salah satu metode alternatif penyelesaian sengketa yang semakin populer dalam sistem hukum modern. Sebagai bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, mediasi menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel dan berorientasi pada kepentingan para pihak dibandingkan dengan litigasi konvensional. Namun, seperti halnya setiap metode penyelesaian sengketa, mediasi memiliki kelebihan dan kekurangan yang perlu dipahami. Pemahaman yang komprehensif tentang aspek-aspek ini dapat membantu para pihak yang terlibat dalam sengketa untuk memutuskan apakah mediasi merupakan pilihan yang tepat untuk kasus mereka.

Berikut ini akan diuraikan secara rinci kelebihan dan kekurangan dari penyelesaian sengketa melalui mediasi, yang mencakup berbagai aspek mulai dari efisiensi proses hingga implikasi jangka panjangnya. Kelebihan mediasi yaitu:⁸³

1. Prosesnya sederhana, cepat dan biaya ringan. Mediasi tidak memerlukan prosedur formal yang rumit seperti di pengadilan. Proses ini dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan litigasi. Biaya yang dikeluarkan juga lebih rendah karena tidak memerlukan biaya pengacara dan biaya pengadilan yang mahal.
2. Meningkatkan hubungan baik para pihak pasca konflik. Mediasi berfokus pada penyelesaian yang menguntungkan kedua belah pihak. Proses ini

⁸³ *Ibid.*

membantu memulihkan komunikasi dan membangun kembali hubungan yang rusak akibat konflik. Hasilnya, para pihak dapat mempertahankan hubungan baik setelah penyelesaian sengketa.

3. Tingkat kepatuhan terhadap hasil kesepakatan sangat tinggi. Karena kesepakatan dicapai secara sukarela dan disepakati bersama, para pihak cenderung berkomitmen untuk mematuhi hasil mediasi. Ini berbeda dengan putusan pengadilan yang mungkin tidak memuaskan bagi salah satu pihak.
4. Mendorong kreativitas penyelesaian masalah yang sinergis dan *win-win solution*. Mediasi memungkinkan para pihak untuk mencari solusi kreatif yang dapat mengakomodasi kepentingan semua pihak. Pendekatan ini mendorong terciptanya solusi yang saling menguntungkan (*win-win*), bukan menang-kalah seperti dalam litigasi.
5. Kerahasiaan terjaga karena sifatnya tertutup. Proses mediasi bersifat rahasia dan tidak terbuka untuk umum. Hal ini memungkinkan para pihak untuk mendiskusikan masalah mereka secara terbuka tanpa takut informasi sensitif tersebar luas.

Metode penyelesaian sengketa ini juga tidak luput dari beberapa kelemahan yang perlu dipertimbangkan. Syahrizal A. dalam karyanya telah mengidentifikasi sejumlah kekurangan yang melekat pada proses mediasi. Kekurangan-kekurangan ini mencakup aspek-aspek fundamental dari sifat mediasi yang bersifat sukarela, ketidakpastian hasil, keterbatasan wewenang mediator, serta implikasi hukumnya. Kekurangan mediasi yaitu:⁸⁴

⁸⁴ Syahrizal, A., *Op.cit.*, halaman 112.

1. Bergantung pada itikad baik dan kerjasama pihak yang bersengketa. Keberhasilan mediasi sangat tergantung pada kesediaan para pihak untuk bernegosiasi dengan itikad baik. Jika salah satu pihak tidak kooperatif atau tidak berniat untuk mencapai kesepakatan, mediasi mungkin tidak berhasil.
2. Tidak ada kepastian bahwa mediasi pasti menghasilkan kesepakatan. Meskipun mediasi sering berhasil, tidak ada jaminan bahwa proses ini akan selalu menghasilkan kesepakatan. Jika mediasi gagal, para pihak mungkin harus kembali ke jalur litigasi, yang berarti waktu dan biaya tambahan.
3. Mediator tidak memiliki kewenangan memaksakan resolusi sengketa. Berbeda dengan hakim, mediator tidak memiliki kekuasaan untuk membuat keputusan yang mengikat. Mediator hanya memfasilitasi diskusi dan negosiasi, tetapi keputusan akhir tetap berada di tangan para pihak yang bersengketa.
4. Tidak ada preseden putusan mediasi yang mengikat untuk kasus serupa berikutnya. Hasil mediasi bersifat privat dan tidak menciptakan preseden hukum. Ini berarti bahwa kesepakatan yang dicapai dalam satu kasus mediasi tidak dapat digunakan sebagai acuan untuk menyelesaikan kasus serupa di masa depan, berbeda dengan putusan pengadilan yang dapat menjadi yurisprudensi.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Melalui BPSK

Kota Medan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di wilayah Kota Medan. BPSK Kota Medan hadir sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Medan. Salah satu metode penyelesaian sengketa yang diterapkan di BPSK Kota Medan adalah mediasi, di mana pihak ketiga yang netral (mediator) membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.⁸⁵

Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK Kota Medan didasarkan pada kerangka hukum yang komprehensif. Kerangka hukum ini memberikan panduan dan landasan bagi BPSK Kota Medan dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, pengaturan ini juga menjelaskan prinsip yang harus diterapkan dalam proses mediasi serta kewenangan BPSK Kota Medan dalam menangani sengketa konsumen. Dengan adanya kerangka hukum yang jelas, BPSK Kota Medan dapat menjalankan perannya secara efektif dalam melindungi hak-hak konsumen dan

⁸⁵ Ahmadi, M., & Sutarman, Y., 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 143.

menyelesaikan sengketa konsumen secara adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat di wilayah Kota Medan.⁸⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan. UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, serta menetapkan BPSK Kota Medan sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan di wilayah Kota Medan. Pasal 49 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pemerintah membentuk BPSK di tingkat kabupaten/kota untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, termasuk di Kota Medan.⁸⁷

UUPK juga mengatur mengenai tugas dan wewenang BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Pasal 52 UUPK menyebutkan bahwa BPSK Kota Medan memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. UUPK juga memberikan kekuatan hukum yang mengikat terhadap putusan BPSK Kota Medan, sebagaimana diatur dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK.⁸⁸

BPSK dibentuk di setiap kota atau kabupaten sesuai amanat Pasal 49 Ayat 1 UUPK untuk memberikan akses mudah bagi masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen. BPSK Kota Medan berfokus pada penanganan kasus perdata terkait kerugian langsung yang dialami konsumen, seperti produk cacat atau

⁸⁶ Shidarta. (2022). "Kerangka Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK". *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 52, No. 3., halaman 281.

⁸⁷ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 49 ayat (1).

⁸⁸ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

layanan tidak sesuai, di mana konsumen dapat mengajukan gugatan ganti rugi. BPSK tidak menangani kasus pidana atau kasus yang bersifat tidak langsung. Proses penyelesaian sengketa di BPSK dirancang lebih cepat dan efisien dibandingkan jalur pengadilan, bertujuan memberikan solusi yang lebih baik dan tepat waktu bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa.⁸⁹

Peraturan-peraturan selain UUPK yang terkait dengan pembentukan dan operasional BPSK Kota Medan mencakup Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Peraturan ini mengatur lebih lanjut mengenai kelembagaan, tugas, dan wewenang BPSK Kota Medan, menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 yang sebelumnya menjadi acuan. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga menjadi dasar hukum penting dalam pengaturan BPSK Kota Medan.⁹⁰ Keputusan ini mengatur lebih rinci mengenai tugas dan wewenang BPSK Kota Medan, termasuk prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi di wilayah Kota Medan.

Sesuai keputusan tersebut, BPSK memiliki tiga metode utama penyelesaian sengketa konsumen: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Dalam konsiliasi, BPSK berperan sebagai fasilitator untuk mempertemukan pihak-pihak bersengketa agar menemukan solusi mandiri. Mediasi memiliki konsep serupa, namun BPSK sebagai

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

⁹⁰ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

mediator berperan lebih aktif dalam memberikan saran dan masukan. Pada arbitrase, BPSK bertindak sebagai wasit yang memberikan putusan mengikat kedua belah pihak. Keberagaman metode ini memberikan fleksibilitas bagi para pihak untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang paling sesuai, sejalan dengan semangat UUPK dan peraturan terkait lainnya dalam memberikan perlindungan konsumen yang efektif dan efisien.⁹¹

1. Prinsip Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK Kota Medan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Medan dilakukan dengan mengutamakan prinsip yang mendukung tercapainya solusi yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Prinsip tersebut meliputi:

a. Musyawarah untuk mencapai mufakat

Prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat menjadi landasan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Medan. Mediator BPSK berperan sebagai fasilitator yang mendorong para pihak untuk melakukan dialog secara terbuka, saling memahami kepentingan masing-masing, dan berupaya mencari solusi yang disepakati bersama. Melalui musyawarah, para pihak didorong untuk menemukan solusi yang mengakomodasi kepentingan semua pihak.⁹²

BPSK Kota Medan menekankan signifikansi prinsip musyawarah dalam proses penyelesaian sengketa. Dalam setiap sesi mediasi, BPSK

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

⁹² Ahmadi, M., & Sutarman, Y., *Op.cit.*, halaman 255.

Kota Medan secara konsisten mendorong kedua belah pihak untuk melakukan dialog secara terbuka dan jujur. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah memfasilitasi pemahaman yang lebih baik antara para pihak mengenai posisi dan kepentingan masing-masing. BPSK Kota Medan meyakini bahwa melalui pendekatan musyawarah ini, para pihak yang bersengketa dapat mencapai solusi bersama tanpa ada yang merasa dikalahkan.⁹³

b. Prinsip *win-win solution*

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Medan mengedepankan prinsip *win-win solution*. Solusi yang dihasilkan harus memberikan manfaat dan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat. Mediator BPSK membantu para pihak untuk fokus pada kepentingan bersama dan mencari opsi penyelesaian yang saling menguntungkan.⁹⁴ Tercapainya *win-win solution* dapat mengakibatkan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dapat tetap terjaga dengan baik pascasengketa.

BPSK Kota Medan senantiasa mengupayakan tercapainya solusi yang menguntungkan semua pihak dalam setiap kasus. BPSK Kota Medan bertugas membantu para pihak untuk menyadari adanya potensi solusi yang dapat mengakomodasi kepentingan semua pihak. Dalam kasus produk cacat, BPSK Kota Medan dapat memfasilitasi

⁹³ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

⁹⁴ Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 113.

kesepakatan yang memungkinkan konsumen memperoleh ganti rugi yang adil, sementara pelaku usaha mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan citra dan kualitas produknya. Melalui pendekatan ini, tidak jarang hubungan antara konsumen dan pelaku usaha justru mengalami perbaikan setelah proses mediasi.⁹⁵

c. Cepat, murah, dan sederhana

Penyelesaian sengketa melalui BPSK Kota Medan juga menganut prinsip cepat, murah, dan sederhana. Proses mediasi di BPSK Kota Medan dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan, sehingga para pihak dapat memperoleh kepastian hukum dalam waktu yang relatif singkat. Biaya yang dikeluarkan dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan juga lebih terjangkau dibandingkan dengan biaya berperkara di pengadilan. Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan juga lebih sederhana, sehingga lebih mudah dipahami oleh pihak awam hukum.⁹⁶

BPSK Kota Medan menekankan pentingnya prinsip cepat, murah, dan sederhana dalam praktiknya. Lembaga ini berupaya menyelesaikan setiap kasus dalam jangka waktu maksimal 21 hari kerja, dengan biaya yang minimal atau bahkan gratis untuk kasus-kasus tertentu. Prosedur BPSK dirancang sesederhana mungkin agar mudah dipahami oleh semua pihak, termasuk mereka yang awam hukum. Hal ini diwujudkan

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

⁹⁶ Sidabalok, J. (2023). "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK: Evaluasi dan Reformulasi". *Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 4, No. 1. halaman 98.

melalui penggunaan bahasa yang mudah dipahami dalam komunikasi tertulis dan selama proses mediasi.⁹⁷

2. Kewenangan BPSK Kota Medan Menyelesaikan Sengketa Konsumen melalui Mediasi

BPSK Kota Medan memiliki kewenangan yang spesifik dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi. Kewenangan ini diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mempertimbangkan batasan-batasan tertentu dalam implementasinya.

a. Batasan kewenangan BPSK Kota Medan dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen melalui Mediasi

BPSK Kota Medan berwenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi dengan batasan-batasan tertentu. Pertama, sengketa yang dapat dimediasi oleh BPSK hanya terbatas pada sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi dalam wilayah hukum kabupaten/kota tempat BPSK tersebut berada.⁹⁸ Kedua, nilai kerugian materiil yang dapat dituntut dalam mediasi di BPSK dibatasi hingga maksimal Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).⁹⁹ Ketiga, BPSK tidak berwenang menyelesaikan sengketa konsumen yang telah diajukan ke pengadilan atau sedang dalam proses pemeriksaan di pengadilan.¹⁰⁰

⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

⁹⁸ Peraturan Pemerintah No.4 Tahun 2019 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 5 ayat (1).

⁹⁹ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 16 ayat (1).

¹⁰⁰ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (2).

BPSK Kota Medan memiliki batasan kewenangan yang spesifik. Lembaga ini hanya dapat menangani sengketa yang terjadi di wilayah kota Medan. Untuk sengketa yang terjadi di luar Medan, BPSK akan merekomendasikan konsumen untuk mengajukan ke BPSK di daerah tersebut. Terdapat batasan nilai kerugian materiil yang dapat ditangani, yaitu maksimal Rp 200 juta. Pembatasan ini dimaksudkan agar BPSK dapat fokus pada sengketa-sengketa yang lebih kecil dan dapat diselesaikan dengan cepat. BPSK juga tidak dapat menangani kasus yang sudah masuk ke pengadilan untuk menghindari tumpang tindih proses hukum.¹⁰¹

b. Jenis sengketa yang dapat dimediasi melalui BPSK Kota Medan

BPSK Kota Medan berwenang menyelesaikan berbagai jenis sengketa konsumen melalui mediasi. Sengketa tersebut meliputi sengketa terkait produk barang dan jasa, seperti sengketa kualitas produk, sengketa pelabelan dan informasi produk, sengketa kontrak jual beli, serta sengketa pelayanan purna jual. Selain itu, BPSK juga dapat memediasi sengketa terkait praktik usaha yang tidak sehat, seperti sengketa iklan yang menyesatkan, sengketa klausula baku yang merugikan konsumen, serta sengketa penagihan hutang yang tidak sesuai prosedur.¹⁰²

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

¹⁰² Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 127.

Terdapat beberapa jenis sengketa yang tidak dapat ditangani melalui mediasi di BPSK Kota Medan meskipun BPSK memiliki kewenangan yang luas dalam memediasi sengketa konsumen. Sengketa tersebut antara lain terkait kecelakaan produk (*product liability*), sengketa yang melibatkan kerugian immateriil dalam jumlah besar, dan sengketa yang memiliki implikasi hukum pidana. Selain itu, BPSK Kota Medan juga tidak berwenang menangani sengketa yang nilainya melebihi batas maksimum yang telah ditetapkan oleh peraturan daerah setempat. Sengketa yang melibatkan perselisihan hak atas kekayaan intelektual atau yang memerlukan pembuktian teknis yang rumit juga biasanya dirujuk ke pengadilan umum.¹⁰³

BPSK Kota Medan menangani berbagai kasus seperti produk cacat, pelabelan yang menyesatkan, pelayanan purna jual yang tidak memuaskan, dan sengketa terkait klausula baku yang merugikan konsumen. Namun, BPSK tidak berwenang menangani kasus cedera akibat produk yang melibatkan tuntutan ganti rugi besar atau kasus-kasus yang memiliki unsur pidana. Untuk kasus-kasus di luar kewenangannya, BPSK Kota Medan menyarankan konsumen untuk membawa kasusnya ke pengadilan. Pemahaman terhadap batasan kewenangan BPSK Kota Medan dianggap penting agar dapat memilih jalur penyelesaian sengketa yang efektif sesuai dengan kasus.¹⁰⁴

¹⁰³ Shidarta, *Op.cit.*, halaman 125.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Melalui BPSK Kota Medan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK Kota Medan dilakukan dengan mekanisme yang terstruktur dan sistematis. Mekanisme ini terdiri dari beberapa tahapan yang harus dilalui oleh para pihak yang bersengketa, mulai dari tahap pra-mediasi, mediasi, hingga pasca-mediasi. Setiap tahapan memiliki tujuan dan prosedur yang spesifik untuk memastikan bahwa proses mediasi berjalan dengan efektif dan menghasilkan kesepakatan yang adil bagi semua pihak.

1. Tahap Pra-Mediasi

Tahap pra-mediasi merupakan tahapan awal dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Medan. Tahap ini meliputi serangkaian kegiatan administratif dan persiapan yang harus dilakukan sebelum mediasi dilaksanakan.

a. Pengajuan permohonan

Proses mediasi di BPSK Kota Medan diawali dengan pengajuan permohonan oleh konsumen yang merasa dirugikan. Permohonan dapat diajukan secara tertulis atau lisan ke sekretariat BPSK Kota Medan.¹⁰⁵ Konsumen harus menjelaskan identitas para pihak, deskripsi singkat sengketa, dan upaya penyelesaian yang diinginkan.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 15 ayat (1).

¹⁰⁶ Nugroho, S. A., *Op.cit.*, halaman 115.

Syarat dan kriteria pengajuan penyelesaian sengketa ke BPSK Kota Medan telah diuraikan. Pada prinsipnya, setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan penyelesaian sengketa dengan memenuhi beberapa persyaratan. Konsumen diharuskan membuktikan adanya hubungan hukum dengan pelaku usaha melalui bukti transaksi. Kerugian yang dialami juga harus bersifat materiil dan dapat diukur secara finansial. Dalam proses pengajuan, konsumen diwajibkan mengisi formulir pengaduan yang disediakan BPSK Kota Medan, yang memuat informasi rinci seperti identitas konsumen dan pelaku usaha, serta uraian singkat mengenai sengketa. Konsumen juga diminta melampirkan bukti pendukung seperti bon pembelian, faktur, kwitansi, atau bukti transaksi lain. Jika ada, korespondensi sebelumnya dengan pelaku usaha ebaiknya juga dilampirkan.¹⁰⁷

Konsumen juga diminta menyertakan keterangan detail mengenai tempat dan waktu diperolehnya barang atau jasa yang menjadi objek sengketa. Apabila memungkinkan, barang yang bermasalah sebaiknya dibawa atau difoto sebagai bukti tambahan. Semua informasi dan bukti ini ditekankan penting untuk membantu BPSK memahami kasus dengan lebih baik dan mempersiapkan proses mediasi yang efektif. Lebih lanjut, ditegaskan bahwa BPSK Kota Medan selalu siap membantu konsumen dalam proses pengajuan. Petugas BPSK akan

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

memberikan panduan dan bantuan yang diperlukan jika konsumen mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan atau memerlukan penjelasan lebih lanjut.¹⁰⁸

BPSK Kota Medan memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur dalam penerimaan pengaduan konsumen. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap kasus yang masuk memiliki dasar yang kuat untuk dimediasi, sekaligus memberikan kesempatan yang adil bagi kedua belah pihak dalam proses penyelesaian sengketa.¹⁰⁹

b. Verifikasi berkas

Setelah permohonan mediasi diterima, sekretariat BPSK Kota Medan akan melakukan tahap selanjutnya yaitu verifikasi kelengkapan berkas. Petugas akan memeriksa apakah permohonan telah memenuhi syarat yang ditentukan, seperti kelengkapan identitas pihak, kejelasan deskripsi sengketa, dan kesesuaian dengan kewenangan BPSK.¹¹⁰

BPSK Kota Medan melakukan penelitian terhadap permohonan mediasi untuk memastikan terpenuhinya syarat formal dan materiil. Syarat formal mencakup kelengkapan identitas para pihak, tanda tangan pemohon, dan dokumen pendukung, sedangkan syarat materiil berkaitan dengan kewenangan BPSK dalam menangani sengketa yang diajukan. Apabila ditemukan kekurangan dalam berkas permohonan,

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

¹⁰⁹ Nugroho, S. A., *Op.cit.*, halaman 117.

¹¹⁰ Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 137.

BPSK akan meminta konsumen untuk melengkapinya dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan.¹¹¹

c. Pemanggilan para pihak

Apabila permohonan mediasi dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, BPSK Kota Medan akan melakukan pemanggilan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir dalam proses mediasi.¹¹² Pemanggilan dilakukan secara tertulis dengan mencantumkan tanggal, waktu, dan tempat pelaksanaan mediasi.

Setelah permohonan mediasi dinyatakan lengkap, BPSK Kota Medan akan menjadwalkan sidang mediasi dan mengirimkan surat pemanggilan kepada para pihak. Surat pemanggilan berisi informasi mengenai jadwal sidang, penjelasan tentang hak dan kewajiban para pihak dalam proses mediasi, serta konsekuensi hukum apabila tidak memenuhi panggilan. BPSK memberikan tenggang waktu yang memadai, biasanya 7-14 hari setelah pemanggilan disampaikan, untuk memungkinkan para pihak mempersiapkan diri. Apabila salah satu pihak berhalangan hadir dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, BPSK dapat menjadwalkan ulang sidang mediasi dengan persetujuan para pihak yang bersengketa.¹¹³

¹¹¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

¹¹² Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 29 ayat (1).

¹¹³ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

2. Tahap Mediasi

Setelah tahap pra-mediasi selesai dan para pihak yang bersengketa hadir dalam sidang mediasi, proses mediasi memasuki tahap inti. Tahap ini meliputi serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha, mengidentifikasi permasalahan, dan mencari solusi yang disepakati bersama.

a. Pemaparan kasus oleh para pihak

Tahap mediasi diawali dengan pemaparan kasus oleh tiap pihak yang bersengketa. Konsumen dan pelaku usaha diberikan kesempatan secara bergantian menyampaikan versi mereka tentang pokok sengketa, dampak yang ditimbulkan, dan harapan terhadap proses mediasi.¹¹⁴

Proses pemaparan kasus dalam mediasi dimulai dengan permintaan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menyampaikan kronologi sengketa secara jelas dan terperinci. Para pihak diminta untuk mengajukan bukti-bukti yang relevan. Mediator akan mendengarkan pemaparan kedua belah pihak dengan seksama dan mencatat poin-poin penting untuk didiskusikan lebih lanjut. BPSK juga memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mengajukan pertanyaan atau klarifikasi terhadap pemaparan pihak lainnya.¹¹⁵

Tahap pemaparan kasus dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan dilaksanakan dengan sangat terstruktur dan komprehensif.

¹¹⁴ Nugroho, S. A., *Op.cit.*, halaman 127.

¹¹⁵ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

Pendekatan ini memungkinkan kedua belah pihak untuk menyampaikan perspektif mereka secara menyeluruh, didukung oleh bukti-bukti yang relevan. Ketelitian mediator dalam mendengarkan dan mencatat poin-poin penting menunjukkan komitmen untuk memahami kompleksitas sengketa secara mendalam.

Pemberian kesempatan untuk saling mengajukan pertanyaan dan klarifikasi mencerminkan upaya BPSK Kota Medan dalam memfasilitasi komunikasi yang terbuka dan transparan antara para pihak. Hal ini tidak hanya membantu dalam mengklarifikasi kesalahpahaman, tetapi juga mendorong para pihak untuk saling memahami posisi masing-masing. Pendekatan ini dapat meningkatkan efektivitas mediasi dengan memastikan semua informasi yang relevan terungkap dan dipahami dengan baik oleh semua pihak yang terlibat.

b. Peran dan fungsi mediator

Proses penunjukan mediator di BPSK Kota Medan dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian untuk menjamin netralitas dan kompetensi. BPSK Kota Medan memiliki daftar mediator tersertifikasi dan berpengalaman dalam penyelesaian sengketa konsumen. Ketua BPSK bertugas menunjuk seorang mediator dari daftar tersebut, dengan mempertimbangkan keahlian yang sesuai dengan jenis sengketa yang dihadapi. Para pihak diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan terhadap mediator yang ditunjuk jika terdapat potensi konflik

kepentingan. Apabila keberatan diterima, mediator lain akan ditunjuk sebagai pengganti.¹¹⁶

BPSK Kota Medan juga menerapkan sistem rotasi untuk memastikan kesetaraan kesempatan bagi setiap mediator dan menghindari kecurigaan adanya perlakuan istimewa terhadap mediator tertentu. Sebelum memulai proses mediasi, mediator yang ditunjuk diwajibkan menandatangani pernyataan netralitas dan kerahasiaan. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin integritas proses mediasi dan melindungi kepentingan para pihak yang bersengketa.¹¹⁷

Proses penunjukan mediator yang terstruktur dan transparan ini menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas mediasi di BPSK Kota Medan. Dengan adanya mediator yang kompeten dan netral, kepercayaan para pihak terhadap proses mediasi dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya meningkatkan peluang tercapainya kesepakatan yang memuaskan. Mediator memainkan peran kunci dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan. Mediator bertugas memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha, menjaga netralitas, dan membantu para pihak mencapai kesepakatan yang adil dan saling menguntungkan.¹¹⁸

¹¹⁶ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

¹¹⁷ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

¹¹⁸ Miru, A., & Yodo, S., *Op.cit.*, halaman 256.

Mediator di BPSK Kota Medan berperan sebagai penengah yang netral dan tidak memihak. Mereka membantu para pihak mengungkapkan kepentingan dan kebutuhan, serta mendorong saling pengertian. Tugas mediator mencakup menjaga suasana mediasi tetap kondusif, mengendalikan emosi para pihak, dan mengarahkan diskusi menuju solusi yang menguntungkan semua pihak. Mediator berperan mengidentifikasi isu-isu kunci, mengeksplorasi opsi penyelesaian, dan memfasilitasi negosiasi untuk mencapai kesepakatan.¹¹⁹

Peran mediator di BPSK Kota Medan sangat krusial dalam mengarahkan proses mediasi menuju penyelesaian yang konstruktif. Mediator tidak hanya bertindak sebagai fasilitator komunikasi, tetapi juga sebagai pengelola proses yang memastikan keseimbangan dan keadilan bagi para pihak. Kemampuan mediator dalam mengendalikan dinamika mediasi, mengidentifikasi isu-isu penting, dan mendorong para pihak untuk mencari solusi bersama menjadi faktor kunci dalam efektivitas proses mediasi di BPSK Kota Medan.

c. Teknik-teknik mediasi yang digunakan

Dalam menjalankan perannya, mediator BPSK Kota Medan menggunakan berbagai teknik mediasi yang disesuaikan dengan karakteristik sengketa dan dinamika para pihak. Teknik-teknik ini pada dasarnya bertujuan untuk membangun kepercayaan, mengklarifikasi

¹¹⁹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

permasalahan, dan mendorong tercapainya kesepakatan di antara kedua belah pihak yang bersengketa.¹²⁰

BPSK Kota Medan menggunakan berbagai teknik mediasi, termasuk kaukus, curah pendapat, dan pengujian kelayakan serta konsekuensi dari opsi solusi. Teknik-teknik ini bermanfaat untuk menggali informasi, meredakan ketegangan, dan memfasilitasi penemuan solusi kreatif dan realistis. BPSK juga menerapkan teknik mendengarkan aktif dan mengungkapkan kembali pernyataan para pihak dengan bahasa yang lebih netral.¹²¹

BPSK Kota Medan menerapkan pendekatan yang komprehensif dan fleksibel dalam proses mediasi sengketa konsumen. Penggunaan berbagai teknik mediasi seperti kaukus, *brainstorming*, *reality testing*, *active listening*, dan *paraphrasing* menunjukkan bahwa mediator BPSK Kota Medan memiliki pemahaman mendalam tentang dinamika penyelesaian sengketa dan keterampilan yang mumpuni dalam memfasilitasi komunikasi antar pihak.

Teknik-teknik ini tidak hanya membantu dalam menggali informasi dan meredakan ketegangan, tetapi juga mendorong para pihak untuk berpikir kreatif dalam mencari solusi. Penggunaan kaukus memungkinkan mediator untuk memahami kepentingan tersembunyi dan kekhawatiran setiap pihak yang mungkin tidak terungkap dalam

¹²⁰ Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 149.

¹²¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

pertemuan bersama. Sementara itu, teknik *brainstorming* dan *reality testing* mendorong para pihak untuk mengeksplorasi berbagai opsi penyelesaian dan mempertimbangkan konsekuensinya secara realistis.

Penekanan pada *active listening* dan *paraphrasing* menunjukkan komitmen BPSK Kota Medan dalam memastikan bahwa proses mediasi berjalan dengan pemahaman yang jelas dan komunikasi yang efektif. Hal ini sangat penting dalam konteks sengketa konsumen, di mana sering terjadi kesalahpahaman atau perbedaan persepsi antara konsumen dan pelaku usaha.

Keragaman dan kecanggihan teknik mediasi yang digunakan mencerminkan upaya BPSK Kota Medan untuk meningkatkan efektivitas proses mediasi dan memaksimalkan peluang tercapainya kesepakatan yang adil dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Pendekatan ini juga menunjukkan bahwa BPSK Kota Medan tidak hanya berfokus pada penyelesaian sengketa secara formal, tetapi juga berupaya untuk membangun hubungan baik pada kedua pihak. Melalui penerapan berbagai teknik mediasi secara fleksibel dan terampil, mediator BPSK Kota Medan berupaya untuk membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan yang adil, berkelanjutan, dan memuaskan bagi kedua belah pihak.

3. Tahap Pasca-Mediasi

Setelah konsumen dan pelaku usaha berhasil mencapai kesepakatan melalui proses mediasi, BPSK Kota Medan akan melanjutkan tahap

selanjutnya yaitu pasca-mediasi. Tahap ini meliputi serangkaian kegiatan administratif dan legal untuk mengukuhkan kesepakatan dan memastikan pelaksanaannya.

a. Penyusunan kesepakatan

Mediator BPSK Kota Medan akan membantu para pihak dalam menyusun kesepakatan secara tertulis. Kesepakatan ini harus memuat identitas para pihak, deskripsi sengketa, isi kesepakatan yang telah dicapai, hak dan kewajiban para pihak, serta konsekuensi hukum.¹²²

Setelah mencapai kesepakatan, BPSK Kota Medan membantu merumuskannya secara tertulis, memastikan isi kesepakatan jelas, rinci, dapat dilaksanakan, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tidak merugikan kepentingan umum. BPSK mendorong keterlibatan aktif para pihak dalam penyusunan kesepakatan dan menjelaskan sifat final serta mengikat dari kesepakatan tersebut.¹²³

Proses penyusunan kesepakatan mediasi di BPSK Kota Medan dilakukan dengan sangat teliti dan komprehensif. Pendekatan yang digunakan tidak hanya berfokus pada penyelesaian sengketa saat ini, tetapi juga berorientasi pada pencegahan konflik di masa depan. Penekanan pada kejelasan dan kerincian isi kesepakatan menunjukkan upaya BPSK untuk meminimalkan potensi kesalahpahaman atau perbedaan interpretasi yang dapat memicu

¹²² Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 36 ayat (2).

¹²³ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

sengketa baru. Keterlibatan aktif para pihak dalam proses penyusunan kesepakatan mencerminkan prinsip mediasi yang menghargai otonomi para pihak dan mendorong rasa kepemilikan terhadap hasil mediasi.

Perhatian terhadap aspek legalitas dan kepentingan umum dalam penyusunan kesepakatan menunjukkan bahwa BPSK Kota Medan tidak hanya memfasilitasi penyelesaian sengketa secara pragmatis, tetapi juga memastikan bahwa hasilnya sejalan dengan kerangka hukum yang berlaku dan nilai-nilai sosial. Adanya penjelasan tentang sifat final dan mengikat dari kesepakatan serta konsekuensi hukumnya, menunjukkan upaya BPSK untuk mengoptimalkan kepatuhan terhadap hasil mediasi. Hal ini penting untuk memastikan efektivitas mediasi jangka panjang.

Pendekatan BPSK Kota Medan dalam penyusunan kesepakatan mediasi mencerminkan praktik terbaik dalam penyelesaian sengketa alternatif, yang menggabungkan fleksibilitas mediasi dengan kepastian hukum yang diperlukan untuk melindungi kepentingan para pihak.

b. Penandatanganan perjanjian perdamaian

Kesepakatan yang telah disusun kemudian akan dituangkan dalam bentuk perjanjian (akta perdamaian). Perjanjian perdamaian ditandatangani oleh konsumen, pelaku usaha, dan mediator.¹²⁴

Penandatanganan perjanjian perdamaian merupakan tahap krusial yang membuat kesepakatan mengikat secara hukum. BPSK

¹²⁴ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Pasal 37 ayat (1).

memastikan pemahaman para pihak dan penandatanganan dilakukan secara sukarela. BPSK memberikan tenggang waktu yang wajar untuk pelaksanaan perjanjian dan melakukan pemantauan berkala.¹²⁵

Proses penandatanganan perjanjian perdamaian di BPSK Kota Medan dilakukan dengan teliti dan terstruktur. Penekanan pada sifat mengikat secara hukum dari perjanjian perdamaian menunjukkan bahwa BPSK Kota Medan berupaya untuk memberikan kepastian hukum kepada para pihak. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan terhadap proses mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif.

Praktik pembacaan isi perjanjian secara lengkap dan pemberian kesempatan untuk klarifikasi mencerminkan komitmen BPSK untuk memastikan pemahaman penuh para pihak terhadap isi perjanjian. Ini penting untuk mencegah kesalahpahaman di kemudian hari dan meningkatkan kemungkinan perjanjian akan dilaksanakan dengan baik.

Penekanan pada kesukarelaan dalam penandatanganan menunjukkan bahwa BPSK Kota Medan sangat menghormati prinsip otonomi para pihak dalam proses mediasi. Hal ini penting untuk memastikan legitimasi dan keberlanjutan kesepakatan yang dicapai. Pemberian salinan perjanjian dan penjelasan tentang langkah-langkah selanjutnya menunjukkan bahwa BPSK tidak hanya fokus pada

¹²⁵ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

pencapaian kesepakatan, tetapi juga pada implementasinya. Ini mencerminkan pendekatan komprehensif dalam penyelesaian sengketa.

Proses penandatanganan perjanjian perdamaian di BPSK Kota Medan tampaknya dirancang untuk memaksimalkan kepatuhan terhadap hasil mediasi dan meminimalkan potensi sengketa di masa depan. Pendekatan ini mencerminkan praktik terbaik dalam penyelesaian sengketa alternatif dan dapat berkontribusi pada efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

c. Pelaksanaan hasil kesepakatan

Setelah perjanjian perdamaian ditandatangani, kedua pihak harus melaksanakan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan isi kesepakatan. BPSK Kota Medan akan memantau pelaksanaan hasil kesepakatan untuk memastikan kepatuhan para pihak.¹²⁶

BPSK Kota Medan memberikan tenggang waktu yang wajar untuk pelaksanaan perjanjian perdamaian. Jika terjadi wanprestasi, pihak yang dirugikan dapat mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan negeri dengan bantuan BPSK. Sebagian besar kesepakatan dapat dilaksanakan dengan baik karena merupakan hasil musyawarah aktif kedua belah pihak. BPSK Kota Medan melakukan pemantauan berkala dan siap memfasilitasi diskusi lanjutan jika ada kendala dalam

¹²⁶ Miru, A., & Yodo, S., *Op.cit.*, halaman 259.

pelaksanaan. Pendekatan proaktif ini efektif dalam mencegah timbulnya sengketa baru.¹²⁷

BPSK Kota Medan menerapkan pendekatan komprehensif dan proaktif dalam mengawasi pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi. Mereka menunjukkan fleksibilitas dengan memberikan tenggang waktu yang wajar, mencerminkan pemahaman terhadap realitas praktis implementasi kesepakatan. Dukungan pasca-mediasi disediakan, termasuk bantuan dalam proses eksekusi melalui pengadilan, menunjukkan komitmen lembaga untuk memastikan efektivitas hasil mediasi. Tingkat kepatuhan yang tinggi, dengan mayoritas kesepakatan terlaksana dengan baik, mengindikasikan efektivitas proses mediasi di BPSK Kota Medan. Lembaga ini mendemonstrasikan pemahaman mendalam terhadap psikologi pihak bersengketa, mengobservasi komitmen lebih tinggi terhadap kesepakatan yang dirumuskan sendiri oleh para pihak. BPSK mengimplementasikan sistem pemantauan berkala yang merefleksikan pendekatan holistik dalam manajemen sengketa, berfokus pada implementasi kesepakatan. Selanjutnya, mereka menunjukkan fleksibilitas pasca-kesepakatan dengan kesiapan memfasilitasi diskusi lanjutan jika terdapat kendala dalam pelaksanaan, mendemonstrasikan pendekatan adaptif dan berorientasi solusi.

¹²⁷ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

Pendekatan BPSK Kota Medan dalam tahap ini mencerminkan praktik terbaik dalam penyelesaian sengketa alternatif yang berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang efektif.

4. Efektifitas Mediasi di BPSK Kota Medan

Efektivitas mediasi di BPSK Kota Medan dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti tingkat keberhasilan mediasi yang dilaksanakan, faktor yang mempengaruhi keberhasilan, dan kendala atau tantangan yang dihadapi dalam prosesnya.

a. Statistik keberhasilan mediasi

Tingkat keberhasilan mediasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPSK Kota Medan, tingkat keberhasilan mediasi cenderung tinggi dan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.¹²⁸

Tingkat keberhasilan mediasi di BPSK Kota Medan Dalam tiga tahun terakhir mencapai rata-rata 80%, dengan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Sengketa di sektor perbankan dan telekomunikasi memiliki tingkat keberhasilan mediasi lebih tinggi.¹²⁹

¹²⁸ Data Statistik Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan Tahun 2020-2022.

¹²⁹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, anggota unsur pemerintah BPSK Kota Medan, 29 Mei 2024.

Tingkat keberhasilan yang tinggi, dengan rata-rata 80%, menunjukkan efektivitas mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan. Hal ini mengindikasikan mayoritas kasus dapat diselesaikan tanpa melalui proses litigasi yang lebih panjang dan mahal. Tren positif terlihat dari peningkatan tingkat keberhasilan dari 75% pada tahun 2020 menjadi 82% pada tahun 2022, mencerminkan perbaikan berkelanjutan dalam mediasi di BPSK Kota Medan. Faktor pendukung keberhasilan meliputi peningkatan kualitas proses mediasi, pelatihan berkelanjutan untuk mediator, dan sosialisasi kepada masyarakat, menunjukkan pendekatan komprehensif BPSK Kota Medan dalam meningkatkan efektivitas mediasi.

Variasi antar sektor terlihat dengan tingkat keberhasilan yang lebih tinggi di sektor perbankan dan telekomunikasi (85-90%), mengindikasikan karakteristik sengketa di sektor-sektor tertentu mungkin lebih cocok untuk diselesaikan melalui mediasi. Implikasi positif dari tingkat keberhasilan yang tinggi ini berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPSK dan proses mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif. Meskipun demikian, masih terdapat potensi area perbaikan, terutama di sektor-sektor dengan tingkat keberhasilan yang lebih rendah. Statistik keberhasilan mediasi di BPSK Kota Medan menunjukkan bahwa lembaga ini telah berhasil mengimplementasikan proses mediasi yang efektif dalam penyelesaian sengketa konsumen.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi

Keberhasilan mediasi di BPSK Kota Medan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi mediator, para pihak, maupun sifat sengketa yang ditangani.¹³⁰ Keberhasilan mediasi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, termasuk keterampilan mediator, itikad baik para pihak, karakteristik sengketa, pemahaman tentang proses mediasi, dan fleksibilitas dalam pelaksanaannya. Sengketa yang dimediasi lebih awal cenderung lebih mudah diselesaikan.¹³¹

Keberhasilan mediasi di BPSK Kota Medan dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci. Kompetensi mediator dalam menciptakan suasana kondusif dan mengarahkan diskusi secara efektif sangat penting. Itikad baik dan komitmen para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara damai juga berperan vital. Karakteristik sengketa mempengaruhi tingkat kesulitan mediasi, dengan sengketa sederhana umumnya lebih mudah diselesaikan. Pemahaman para pihak tentang proses dan manfaat mediasi berkontribusi pada keberhasilan. Mediasi yang dilakukan lebih awal setelah timbulnya sengketa cenderung lebih berhasil. Kemampuan menyesuaikan pendekatan dengan karakteristik sengketa dan pihak yang terlibat juga meningkatkan peluang keberhasilan mediasi.

¹³⁰ Nugroho, S. A., *Op.cit.*, halaman 145.

¹³¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

Keberhasilan mediasi di BPSK Kota Medan merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai faktor. Pemahaman mendalam terhadap faktor ini memungkinkan BPSK untuk terus meningkatkan efektivitas proses mediasi. Hal ini juga menyoroti pentingnya pendekatan holistik penyelesaian sengketa konsumen, yang mencakup aspek teknis mediasi, edukasi publik, peningkatan kompetensi mediator, dan adaptasi terhadap teknologi dan situasi sosial.

c. Kendala dan tantangan dalam proses mediasi

Terdapat beberapa kendala dan tantangan yang perlu diatasi untuk mengoptimalkan proses mediasi di BPSK Kota Medan. Kendala tersebut antara lain ketidakhadiran salah satu pihak dalam sidang mediasi, ketidakseimbangan *bargaining power* antara konsumen dan pelaku usaha, serta keterbatasan sumber daya dan infrastruktur.¹³²

BPSK Kota Medan menghadapi beberapa kendala utama dalam proses mediasi, termasuk ketidakhadiran pelaku usaha dan ketidakseimbangan posisi tawar. Untuk mengatasinya, BPSK menerapkan prosedur pemanggilan ulang dan berupaya menyeimbangkan posisi para pihak. Tantangan lain meliputi kurangnya pemahaman masyarakat tentang proses mediasi dan kesulitan menangani sengketa dengan aspek teknis kompleks.¹³³

¹³² Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 161.

¹³³ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

Kendala dan tantangan utama dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan mencakup berbagai aspek. Ketidakhadiran pelaku usaha dalam sidang mediasi menjadi kendala serius yang dapat menghambat penyelesaian sengketa, menunjukkan perlunya mekanisme yang lebih kuat untuk memastikan kehadiran para pihak. Ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, terutama perusahaan besar, menciptakan tantangan dalam mencapai kesepakatan yang adil, menekankan pentingnya peran mediator dalam menyeimbangkan dinamika kekuasaan.

Keterbatasan sumber daya dan infrastruktur, termasuk kebutuhan peningkatan jumlah mediator dan fasilitas, mengindikasikan kemungkinan adanya keterbatasan kapasitas BPSK Kota Medan dalam menangani volume sengketa yang ada. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang proses mediasi dapat menghambat efektivitas proses, menunjukkan pentingnya edukasi dan sosialisasi berkelanjutan. Ekspektasi tidak realistis dari para pihak juga dapat mempersulit pencapaian kesepakatan, menekankan perlunya manajemen ekspektasi yang efektif. Selain itu, kompleksitas teknis dalam beberapa kasus sengketa menciptakan tantangan tambahan, menunjukkan perlunya akses ke keahlian teknis yang relevan. Keterbatasan akses ke ahli eksternal untuk kasus kompleks dapat menghambat proses mediasi.

Tantangan-tantangan di atas menuntut pendekatan *multi-faceted* yang melibatkan peningkatan kapasitas internal, edukasi publik,

kerjasama dengan pihak eksternal, dan mungkin juga penyesuaian kerangka hukum dan regulasi. Dengan mengatasi tantangan ini, BPSK Kota Medan dapat lebih meningkatkan efektivitasnya menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi.

C. Peran BPSK Kota Medan dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan. Namun, peran BPSK tidak terbatas pada penyelesaian sengketa saja, melainkan juga mencakup upaya-upaya preventif untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dan upaya represif sebagai tindak pengawasan.

1. Upaya Preventif

Upaya preventif yang dilakukan oleh BPSK Kota Medan bertujuan untuk meminimalisir potensi sengketa yang dapat timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini dilakukan dengan meningkatkan kesadaran dan pemahaman kedua belah pihak tentang hak dan kewajiban mereka masing-masing, serta mendorong terciptanya hubungan yang sehat dan seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.¹³⁴

Dalam melaksanakan fungsi preventif ini, BPSK Kota Medan menerapkan berbagai strategi dan pendekatan yang melibatkan kerjasama

¹³⁴ Susilowati, E. (2018), "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen", *Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum*, Vol. 7, No. 2, halaman 118.

dengan berbagai pihak terkait. Upaya-upaya preventif tersebut diharapkan dapat memperkuat perlindungan konsumen dan menciptakan iklim usaha yang kondusif di Kota Medan.¹³⁵ Berikut ini diuraikan beberapa upaya preventif yang dilakukan BPSK Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen:

a. Sosialisasi hak dan kewajiban konsumen

BPSK Kota Medan secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang hak-hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang, serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai media, seperti seminar, workshop, penyebaran brosur, dan pemanfaatan media sosial.¹³⁶

Upaya sosialisasi BPSK Kota Medan meliputi seminar interaktif, pemanfaatan media sosial, kerjasama dengan institusi pendidikan, dan kolaborasi dengan pemerintah lokal. Tantangan utama adalah menjangkau daerah dengan akses terbatas dan mengubah perilaku konsumen/pelaku usaha secara bertahap.¹³⁷

BPSK Kota Medan menerapkan strategi sosialisasi yang komprehensif dan multi-dimensi dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban konsumen. Pendekatan yang digunakan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga

¹³⁵ *Ibid.* halaman 19.

¹³⁶ Safitri, I. (2019), "Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UU No.8 Thn 1999", *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 25, No. 8, halaman 6.

¹³⁷ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

partisipatif, dengan melibatkan berbagai lapisan masyarakat dalam diskusi dan kegiatan interaktif. Fokus diberikan pada pembangunan kesadaran kritis melalui diskusi kasus nyata. BPSK mengadaptasi teknologi terkini dan menargetkan generasi muda melalui kerjasama dengan lembaga pendidikan. Upaya penjangkauan inklusif dilakukan untuk menjangkau daerah pinggiran kota. Pemberdayaan komunitas dilaksanakan melalui pelatihan kader tingkat kelurahan.

BPSK menyadari kompleksitas perubahan perilaku dan dinamika sosial yang terjadi pada konsumen ataupun pelaku usaha serta berkomitmen pada inovasi berkelanjutan. Pendekatan partisipatif diterapkan untuk melibatkan masyarakat secara aktif. Keseluruhan strategi ini mencerminkan visi jangka panjang BPSK Kota Medan dalam membangun masyarakat konsumen yang sadar dan kritis.

b. Edukasi kepada Pelaku Usaha

BPSK Kota Medan juga memberikan edukasi kepada pelaku usaha tentang kewajiban mereka dalam mematuhi hak-hak konsumen. Edukasi ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya secara beretika dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹³⁸

BPSK Kota Medan mengedukasi pelaku usaha melalui workshop, seminar, dan panduan praktis. Mereka juga mengundang pelaku usaha beretika sebagai model peran dan bekerjasama dengan asosiasi dagang.

¹³⁸ Susilowati, E., *Op.cit.*, halaman 122.

Tantangan utama adalah mengubah persepsi negatif tentang perlindungan konsumen.¹³⁹

Strategi BPSK Kota Medan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen mencerminkan pendekatan komprehensif dan inovatif. BPSK menerapkan strategi edukasi holistik yang mencakup aspek hukum dan manfaat bisnis, menggunakan contoh praktik terbaik, dan menyediakan panduan praktis. Kolaborasi dengan asosiasi bisnis memperluas jangkauan program. BPSK fokus mengubah persepsi negatif tentang perlindungan konsumen dan menekankan manfaat jangka panjangnya bagi bisnis yang bersangkutan.

Inovasi program terlihat dari rencana pengembangan sertifikasi sukarela. Pendekatan preventif melalui edukasi menunjukkan strategi proaktif. BPSK juga menekankan pembangunan kesadaran moral selain kewajiban hukum. Keseluruhan strategi ini mencerminkan visi jangka panjang untuk menciptakan ekosistem bisnis yang lebih bertanggung jawab dan berorientasi pada konsumen.

c. Kerjasama dengan instansi terkait

Untuk mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen, BPSK Kota Medan menjalin kerjasama dengan berbagai instansi terkait, seperti Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, serta

¹³⁹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Kerjasama ini meliputi pertukaran informasi, koordinasi dalam pengawasan pasar, dan penanganan pengaduan konsumen.¹⁴⁰

BPSK Kota Medan berkolaborasi dengan berbagai instansi untuk perlindungan konsumen, termasuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, LPKSM, dan perguruan tinggi. Tantangan utama adalah menyelaraskan prosedur antar instansi, yang diatasi melalui koordinasi rutin.¹⁴¹

BPSK Kota Medan bekerja sama dengan banyak pihak untuk melindungi konsumen. Mereka bermitra dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan untuk mengawasi pasar, dan Dinas Kesehatan untuk memeriksa produk. BPSK juga bekerja sama dengan LPKSM untuk menyebarkan informasi ke masyarakat, dan dengan perguruan tinggi untuk melakukan penelitian. Untuk mengatasi masalah koordinasi, BPSK mengadakan pertemuan rutin dan membuat grup komunikasi cepat agar pengawasan lebih efektif.

BPSK fokus mencegah pelanggaran hak konsumen dengan melakukan pengawasan pasar bersama. Mereka juga berusaha memanfaatkan sumber daya dan keahlian dari berbagai instansi sebaik mungkin. BPSK membuat cara berkomunikasi yang cepat untuk menangani masalah konsumen. Mereka juga menggunakan hasil

¹⁴⁰ Safitri, I., *Op.cit.*, halaman 7.

¹⁴¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

penelitian untuk membuat kebijakan yang lebih baik. Semua upaya ini menunjukkan bahwa BPSK Kota Medan serius dalam melindungi konsumen dengan cara bekerja sama yang teratur dan inovatif.

2. Upaya Represif

Selain upaya preventif, BPSK Kota Medan juga melakukan upaya represif dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Upaya represif ini dilakukan setelah terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Tujuan dari upaya represif adalah untuk menyelesaikan sengketa secara adil dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak.¹⁴²

Upaya represif yang dilakukan BPSK Kota Medan meliputi penanganan pengaduan konsumen, pemberian sanksi kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar hak-hak konsumen, serta pengawasan terhadap pelaksanaan putusan BPSK. Melalui upaya represif ini, BPSK Kota Medan berusaha untuk memulihkan hak-hak konsumen yang telah dilanggar dan mencegah terjadinya pelanggaran serupa di masa yang akan datang.¹⁴³

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai upaya represif yang dilakukan oleh BPSK Kota Medan:

a. Penanganan pengaduan konsumen

BPSK Kota Medan menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara langsung ke kantor BPSK, melalui

¹⁴² Tobing, D. M. L. *Op.cit.*, halaman 92.

¹⁴³ *Ibid.*, halaman 94.

surat, telepon, atau email. Setelah menerima pengaduan, BPSK akan melakukan pemeriksaan dan memanggil para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.¹⁴⁴

BPSK Kota Medan memiliki sistem penanganan pengaduan yang terstruktur dan efisien, dengan respons dalam waktu 24 jam kerja. Mereka menerapkan pendekatan bertahap dalam penyelesaian sengketa, dimulai dari mediasi, dilanjutkan dengan konsiliasi jika diperlukan, dan arbitrase sebagai pilihan terakhir.¹⁴⁵

BPSK Kota Medan menerapkan pendekatan sistematis dan berorientasi pada solusi dalam menangani sengketa konsumen. Mereka memiliki sistem penanganan pengaduan yang terstruktur dengan respons cepat, menunjukkan profesionalisme dan komitmen terhadap layanan konsumen. Pendekatan penyelesaian sengketa bertahap, mulai dari mediasi hingga arbitrase, mencerminkan fleksibilitas dalam mencari solusi terbaik. BPSK mengutamakan penyelesaian damai melalui mediasi dan konsiliasi dengan menjaga netralitas dan keadilan dalam setiap proses. Mereka memantau pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa, menunjukkan perhatian terhadap implementasi keputusan.

BPSK aktif mengedukasi konsumen tentang prosedur pengaduan dan bekerja sama dengan instansi lain untuk penegakan keputusan. Transparansi proses dan kesiapan untuk terus memperbaiki sistem

¹⁴⁴ Safitri, I., *Op.cit.*, halaman 92.

¹⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

mencerminkan komitmen BPSK terhadap akuntabilitas dan peningkatan layanan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa BPSK Kota Medan tidak hanya fokus pada penyelesaian sengketa, tetapi juga berupaya meningkatkan pemahaman konsumen dan efektivitas sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan.

b. Pemberian sanksi kepada pelaku usaha

Jika dalam proses penyelesaian sengketa terbukti bahwa pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen, maka BPSK Kota Medan dapat memberikan sanksi kepada pelaku usaha tersebut. Sanksi yang diberikan dapat berupa ganti rugi, denda, atau perintah untuk melakukan tindakan tertentu, seperti menarik produk dari pasaran atau memberikan kompensasi kepada konsumen.¹⁴⁶

Sistem pemberian sanksi BPSK Kota Medan bersifat terstruktur dan berbasis aturan. Sanksi dapat berupa ganti rugi, denda administratif, hingga perintah penarikan produk berbahaya. BPSK berkoordinasi dengan instansi terkait untuk penegakan sanksi dan melakukan pemantauan pasca-sanksi.¹⁴⁷

Pendekatan BPSK Kota Medan dalam pemberian sanksi mencerminkan komitmen terhadap keadilan dan efektivitas. Penerapan sanksi berdasarkan analisis mendalam sesuai aturan, menunjukkan profesionalisme penegakan hukum perlindungan konsumen.

¹⁴⁶ Susilowati, E., *Op.cit.*, halaman 124.

¹⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

Fleksibilitas jenis sanksi, dari ganti rugi hingga penarikan produk, memungkinkan respons yang sesuai tingkat pelanggaran. Koordinasi dengan instansi lain dan pemantauan pasca-sanksi menunjukkan pendekatan menyeluruh dalam penegakan keputusan. Program pembinaan pelaku usaha yang terkena sanksi mencerminkan fokus pada pencegahan dan perbaikan. Rencana pengembangan sistem penilaian risiko menunjukkan upaya untuk meningkatkan efektivitas sanksi. Secara keseluruhan, pendekatan ini menggambarkan keseimbangan antara penegakan hukum yang tegas dan upaya untuk mendukung perkembangan usaha yang sehat dan bertanggung jawab.

c. Pengawasan pelaksanaan putusan

Setelah BPSK Kota Medan mengeluarkan putusan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, BPSK juga bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan tersebut. Pengawasan ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa pelaku usaha dapat mematuhi putusan yang ditetapkan oleh BPSK dan melaksanakan kewajibannya terhadap konsumen.¹⁴⁸

BPSK Kota Medan memiliki sistem pengawasan pelaksanaan putusan yang komprehensif, dengan tim khusus yang bertanggung jawab memantau dan mengevaluasi pelaksanaan setiap putusan. Metode pengawasan disesuaikan dengan kompleksitas kasus.¹⁴⁹

¹⁴⁸ Safitri, I., *Op.cit.*, halaman 9.

¹⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

Sistem pengawasan BPSK mencerminkan pendekatan yang sistematis dan berorientasi pada hasil. Pengawasan yang ketat dan bertahap menunjukkan keseriusan dalam memastikan pelaksanaan putusan. Koordinasi dengan berbagai pihak dan rencana pemanfaatan teknologi menggambarkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan. Mekanisme eskalasi bertahap mencerminkan pendekatan yang proporsional dalam menangani ketidakpatuhan. Rencana publikasi laporan kepatuhan menunjukkan komitmen terhadap akuntabilitas publik. Pengembangan sistem berbasis teknologi menggambarkan inovasi dalam mengatasi keterbatasan sumber daya.

Secara keseluruhan, pendekatan ini menunjukkan bahwa BPSK tidak hanya fokus pada penyelesaian sengketa, tetapi juga pada implementasi dan dampak jangka panjang dari putusan-putusannya, mencerminkan komitmen terhadap perlindungan konsumen yang efektif dan berkelanjutan.

3. Analisis Kasus

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran BPSK Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, penting untuk menganalisis kasus-kasus penyelesaian sengketa yang ditangani oleh BPSK. Analisis ini meliputi studi kasus penyelesaian sengketa yang berhasil dan pembelajaran dari kasus-kasus yang gagal dimediasi. Melalui analisis ini, dapat diperoleh wawasan tentang faktor-

faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi serta tantangan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen.¹⁵⁰

a. Studi kasus penyelesaian sengketa yang berhasil

Salah satu contoh kasus penyelesaian sengketa yang berhasil ditangani oleh BPSK Kota Medan adalah sengketa antara konsumen A dan pelaku usaha B terkait produk elektronik yang cacat. Konsumen A mengadukan pelaku usaha B ke BPSK Kota Medan setelah upaya kompensasi dan perbaikan produk yang dijanjikan oleh pelaku usaha B tidak terealisasi. Melalui proses mediasi di BPSK, kedua belah pihak akhirnya mencapai kesepakatan, di mana pelaku usaha B bersedia mengganti produk elektronik yang cacat dengan produk baru dan memberikan kompensasi kepada konsumen A.

Sebuah studi kasus penyelesaian sengketa yang berhasil melalui proses mediasi di BPSK Kota Medan telah dipaparkan. Mediasi tersebut berlangsung dalam tiga sesi, masing-masing sekitar dua jam. Sesi pertama berfokus pada penggalian informasi dan klarifikasi masalah, sesi kedua memfasilitasi diskusi tentang opsi penyelesaian, dan pada sesi final tercapai kesepakatan. Pelaku usaha setuju untuk mengganti produk, memberikan kompensasi tambahan berupa voucher pembelian, dan perpanjangan garansi. Keberhasilan mediasi ini didukung oleh penciptaan atmosfer kondusif untuk dialog terbuka, fleksibilitas dalam penjadwalan sesi, dan pelibatan ahli teknis untuk

¹⁵⁰ Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 112.

penilaian objektif. BPSK juga melakukan tindak lanjut pasca mediasi untuk memastikan implementasi kesepakatan.¹⁵¹

Pendekatan BPSK dalam menangani kasus ini mencerminkan profesionalisme dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa konsumen. Struktur mediasi yang terorganisir dengan baik menunjukkan pendekatan sistematis dalam penanganan kasus. Penggunaan teknik mediasi seperti brainstorming dan penciptaan atmosfer kondusif menggambarkan keahlian dalam fasilitasi penyelesaian sengketa. Fleksibilitas dalam proses dan pelibatan ahli teknis menunjukkan pendekatan yang komprehensif dan berorientasi pada solusi. Kesiapan untuk belajar dari kasus ini dan menggunakannya untuk meningkatkan protokol mediasi serta pelatihan mediator baru mencerminkan komitmen BPSK terhadap perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, penanganan kasus ini mendemonstrasikan kemampuan BPSK dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa yang menguntungkan kedua belah pihak, sambil menjaga kepercayaan publik terhadap sistem perlindungan konsumen.

Keberhasilan kasus ini mendemonstrasikan efektivitas mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa konsumen, serta menyoroti pentingnya pendekatan yang terstruktur, fleksibel, dan berfokus pada komunikasi dalam mencapai resolusi yang memuaskan semua pihak.¹⁵²

¹⁵¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

¹⁵² Susilowati, E., *Op.cit.*, halaman 126.

b. Pembelajaran dari kasus-kasus yang gagal dimediasi

Meskipun banyak kasus yang berhasil diselesaikan melalui mediasi di BPSK Kota Medan, ada juga kasus-kasus yang gagal mencapai kesepakatan. Salah satu contohnya adalah sengketa antara konsumen C dan pelaku usaha D terkait jasa pengiriman barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Meskipun telah dilakukan beberapa kali pertemuan mediasi, kedua belah pihak tetap tidak menemukan titik temu karena perbedaan ekspektasi dan ketidakpercayaan yang tinggi.

Dua studi kasus lain menggambarkan tantangan dalam proses mediasi. Kasus pertama menunjukkan kesulitan menangani tingkat emosi yang tinggi dan ketidakpercayaan antara kedua belah pihak, yang berakhir dengan kegagalan mediasi. Kasus kedua berfokus pada pembelajaran dari kegagalan tersebut, yang mendorong BPSK melakukan perubahan signifikan. Perubahan ini mencakup pengembangan protokol pra-mediasi yang lebih komprehensif, peningkatan fleksibilitas dalam proses mediasi, penguatan program pengembangan profesional untuk mediator, dan peningkatan upaya edukasi publik.¹⁵³

Pendekatan BPSK dalam menangani kasus-kasus sulit ini mencerminkan komitmen terhadap pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan. Identifikasi pentingnya manajemen ekspektasi dan

¹⁵³ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

keterampilan menangani emosi menunjukkan kesadaran akan kompleksitas mediasi sengketa konsumen. Pengembangan protokol pra-mediasi dan peningkatan fleksibilitas dalam proses mediasi menggambarkan adaptabilitas BPSK terhadap tantangan yang dihadapi. Penguatan program pengembangan profesional untuk mediator, termasuk pelatihan kecerdasan emosional, mencerminkan investasi dalam peningkatan kualitas layanan. Upaya edukasi publik yang ditingkatkan menunjukkan pendekatan proaktif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang mediasi. Secara keseluruhan, respon BPSK terhadap kasus-kasus sulit ini mendemonstrasikan komitmen terhadap peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dan kemampuan untuk belajar dari pengalaman untuk terus meningkatkan layanan mereka.¹⁵⁴

4. Evaluasi Kinerja BPSK Kota Medan

Untuk mengetahui sejauh mana BPSK Kota Medan telah berperan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja BPSK. Evaluasi ini meliputi penilaian kepuasan konsumen dan pelaku usaha yang pernah menggunakan jasa BPSK dalam penyelesaian sengketa, serta rekomendasi untuk perbaikan sistem yang ada. Hasil evaluasi ini dapat menjadi masukan berharga bagi BPSK Kota Medan

¹⁵⁴ Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 115.

untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat perannya dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal.¹⁵⁵

a. Penilaian kepuasan konsumen

Untuk menilai kepuasan konsumen terhadap kinerja BPSK Kota Medan, dilakukan survei terhadap konsumen yang pernah mengajukan pengaduan atau mengikuti proses penyelesaian sengketa di BPSK. Survei ini mencakup berbagai aspek seperti kejelasan informasi, kecepatan penanganan pengaduan, profesionalitas mediator, dan keadilan dalam putusan yang dihasilkan.¹⁵⁶

Hasil survei kepuasan konsumen yang dilakukan BPSK Kota Medan setiap enam bulan telah dipaparkan. Survei terakhir melibatkan 500 responden dengan metode online dan tatap muka. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dalam berbagai aspek, termasuk kejelasan informasi (85%), kecepatan penanganan pengaduan (78%), profesionalitas mediator (90%), dan keadilan putusan (75%). Terkait fasilitas fisik, 68% responden merasa puas. BPSK juga menerima saran untuk perbaikan ruang tunggu dan ruang mediasi.¹⁵⁷

Berdasarkan hasil survei, BPSK menyusun rencana aksi yang mencakup peningkatan efisiensi proses, pelatihan lanjutan untuk staf dan mediator, serta renovasi fasilitas fisik. Mereka juga berencana

¹⁵⁵ Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 135.

¹⁵⁶ Safitri, I., *Op.cit.*, halaman 12

¹⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

mengimplementasikan sistem manajemen kasus berbasis teknologi untuk meningkatkan transparansi dan kecepatan proses. BPSK menindaklanjuti setiap keluhan secara personal untuk memahami akar permasalahan dan mencari solusi yang tepat.

Pendekatan BPSK dalam melakukan dan memanfaatkan survei kepuasan konsumen mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan konsumen. Penggunaan metode survei yang beragam menunjukkan upaya untuk mendapatkan umpan balik yang representatif. Analisis mendalam terhadap hasil survei dan identifikasi area perbaikan menggambarkan pendekatan yang sistematis dalam peningkatan layanan. Rencana aksi yang disusun berdasarkan hasil survei menunjukkan keseriusan BPSK dalam menanggapi umpan balik konsumen. Keterbukaan terhadap kritik dan saran serta tindak lanjut personal terhadap keluhan mencerminkan komitmen terhadap akuntabilitas dan orientasi pada kepuasan konsumen. Secara keseluruhan, pendekatan ini mendemonstrasikan bahwa BPSK Kota Medan tidak hanya fokus pada penyelesaian sengketa, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan umpan balik langsung dari pengguna.

b. Penilaian kepuasan pelaku usaha

BPSK Kota Medan juga melakukan survei terhadap pelaku usaha yang pernah terlibat dalam penyelesaian sengketa di BPSK. Survei ini

bertujuan untuk mengetahui persepsi/pengalaman pelaku usaha dalam proses mediasi, serta memperoleh masukan untuk perbaikan sistem.¹⁵⁸

Hasil survei kepuasan pelaku usaha yang dilakukan BPSK telah dipaparkan. Survei ini melibatkan sekitar 300 pelaku usaha dari berbagai skala dan sektor. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan 80% responden puas dengan proses mediasi, 85% merasa proses berjalan adil, dan 88% puas dengan profesionalisme mediator. Namun, 30% pelaku usaha, terutama UMKM, merasa kurang memahami proses dan hak-hak mereka. Beberapa pelaku usaha menyarankan penyediaan layanan konsultasi pra-mediasi yang lebih komprehensif dan peningkatan efisiensi dalam penjadwalan.¹⁵⁹

BPSK menyusun beberapa inisiatif baru termasuk mengintensifkan program sosialisasi untuk UMKM, mengembangkan panduan komprehensif untuk pelaku usaha yang akan terlibat dalam proses mediasi, dan meningkatkan layanan konsultasi pra-mediasi. Pendekatan BPSK dalam melakukan dan memanfaatkan survei kepuasan pelaku usaha mencerminkan komitmen terhadap penciptaan ekosistem perlindungan konsumen yang seimbang dan efektif. Survei yang melibatkan berbagai skala dan sektor usaha menunjukkan upaya untuk mendapatkan umpan balik yang komprehensif dan representatif.

¹⁵⁸ Susilowati, E., *Op.cit.*, halaman 128.

¹⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

Tingginya tingkat kepuasan terhadap proses mediasi, keadilan proses, dan profesionalisme mediator menggambarkan keberhasilan BPSK dalam menjaga netralitas dan memfasilitasi penyelesaian sengketa yang konstruktif. Ini menunjukkan bahwa BPSK berhasil menciptakan lingkungan yang kondusif untuk mencari solusi win-win. Identifikasi area perbaikan, terutama terkait pemahaman proses oleh UMKM dan efisiensi penjadwalan, menunjukkan keterbukaan BPSK terhadap kritik konstruktif yang mencerminkan pendekatan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Rencana aksi yang disusun berdasarkan hasil survei, seperti intensifikasi sosialisasi untuk UMKM dan pengembangan panduan komprehensif, menunjukkan responsivitas BPSK terhadap kebutuhan pelaku usaha. Ini mengindikasikan komitmen untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi efektif pelaku usaha dalam proses mediasi yang dilakukan.

Secara keseluruhan, pendekatan ini (proses mediasi) mendemonstrasikan bahwa BPSK tidak hanya fokus pada penyelesaian sengketa, tetapi juga pada penciptaan ekosistem yang mendukung keadilan dan efektivitas bagi semua pihak. Dengan mempertimbangkan perspektif pelaku usaha, BPSK menunjukkan upaya untuk menyeimbangkan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perlindungan konsumen.

c. Rekomendasi perbaikan sistem

BPSK Kota Medan merumuskan rekomendasi perbaikan sistem yang ada. Rekomendasi ini meliputi peningkatan kapasitas dan profesionalitas mediator, optimalisasi fasilitas dan sarana pendukung, serta penguatan koordinasi dengan instansi terkait.¹⁶⁰

BPSK telah menyusun rencana untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dan penegakan hukum penyelesaian sengketa melalui mediasi. Rencana ini mencakup peningkatan sosialisasi manfaat mediasi, pengadaan seminar dengan testimoni pelaku usaha yang berhasil menyelesaikan sengketa melalui mediasi, dan penguatan koordinasi dengan instansi terkait untuk sistem peringatan bersama. BPSK mempertimbangkan usulan Peraturan Daerah untuk memberikan insentif bagi pelaku usaha yang kooperatif dan meningkatkan publikasi kasus yang berhasil diselesaikan melalui mediasi.¹⁶¹

Pendekatan BPSK dalam meningkatkan kesadaran dan penegakan hukum mencerminkan strategi komprehensif yang menggabungkan edukasi, insentif, dan penegakan aturan. Perubahan perilaku pelaku usaha membutuhkan pendekatan multi-dimensi. Fokus pada sosialisasi dan seminar dengan testimoni menunjukkan upaya BPSK untuk mengubah persepsi pelaku usaha terhadap mediasi. Dengan menekankan manfaat

¹⁶⁰ Tobing, D. M. L., *Op.cit.*, halaman 137.

¹⁶¹ Wawancara dengan Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah, 29 Mei 2024.

praktis dan berbagi pengalaman positif, BPSK berusaha membangun kepercayaan dan keterbukaan terhadap proses mediasi.

Rencana penguatan koordinasi dengan instansi terkait dan usulan sistem peringatan bersama menggambarkan pendekatan yang lebih tegas terhadap pelaku usaha yang tidak kooperatif. Ini menunjukkan bahwa BPSK tidak hanya mengandalkan persuasi, tetapi juga siap menerapkan konsekuensi bagi yang tidak mematuhi aturan. Pertimbangan untuk memberikan insentif bagi pelaku usaha yang kooperatif melalui Peraturan Daerah mencerminkan pendekatan yang seimbang. Ini menunjukkan bahwa BPSK tidak hanya fokus pada penghukuman, tetapi juga pada pemberian penghargaan untuk perilaku positif.

Rencana untuk meningkatkan publikasi kasus yang berhasil diselesaikan melalui mediasi menunjukkan strategi untuk membangun kepercayaan publik. Ini dapat membantu menciptakan norma sosial yang mendukung penyelesaian sengketa melalui mediasi. Secara keseluruhan, pendekatan BPSK mencerminkan upaya untuk menciptakan ekosistem yang mendorong penyelesaian sengketa melalui mediasi. Dengan menggabungkan edukasi, insentif, dan penegakan aturan, BPSK berusaha mengubah perilaku pelaku usaha secara sistematis dan berkelanjutan. Pendekatan ini menunjukkan pemahaman bahwa perubahan budaya dalam penyelesaian sengketa membutuhkan strategi jangka panjang yang komprehensif.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK Kota Medan.

1. Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK didasarkan pada kerangka hukum yang komprehensif, meliputi Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan-peraturan terkait pembentukan dan operasional BPSK. Kerangka hukum ini memberikan landasan bagi BPSK dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan selaras dengan tujuan perlindungan konsumen.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK Kota Medan dilakukan dengan mekanisme yang terstruktur dan sistematis, terdiri dari tahap pra-mediasi, mediasi, dan pasca-mediasi. Pada tahap pra-mediasi, konsumen mengajukan permohonan, BPSK melakukan verifikasi berkas, dan pemanggilan para pihak. Tahap mediasi meliputi pemaparan kasus, peran mediator, dan penggunaan teknik-teknik mediasi. Pada tahap pasca-mediasi, kesepakatan disusun, perjanjian perdamaian ditandatangani, dan hasil kesepakatan dilaksanakan. Efektivitas mediasi di BPSK Kota Medan cenderung tinggi dengan rata-rata tingkat keberhasilan mencapai 80%, dipengaruhi oleh kompetensi mediator, itikad baik para pihak, dan

kompleksitas sengketa. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti ketidakhadiran pelaku usaha dan ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha.

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen melalui upaya preventif, seperti sosialisasi dan edukasi, serta upaya represif, seperti penanganan pengaduan dan pemberian sanksi. Analisis kasus menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi, seperti itikad baik dan peran mediator, sementara kegagalan mediasi dipengaruhi oleh ketidakpercayaan dan kurangnya itikad baik. Evaluasi kinerja BPSK Kota Medan melalui survei kepuasan konsumen dan pelaku usaha menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, namun juga memberikan rekomendasi perbaikan sistem, seperti peningkatan kompetensi mediator dan penguatan koordinasi dengan instansi terkait, yang perlu ditindaklanjuti untuk memperkuat peran BPSK dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal di Kota Medan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan:

1. Usulan Perbaikan Regulasi
 - a. Mengkaji dan memperbaiki regulasi terkait dengan mekanisme pemaksaan kehadiran pelaku usaha dalam proses mediasi di BPSK, serta sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang tidak kooperatif.

- b. Memperkuat regulasi mengenai kewajiban pelaku usaha untuk mematuhi dan melaksanakan hasil kesepakatan mediasi di BPSK, disertai dengan sanksi yang memadai jika tidak dipatuhi.
 - c. Mengkaji kemungkinan penyempurnaan regulasi terkait dengan upaya menyeimbangkan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha dalam proses mediasi di BPSK
2. Peningkatan Kapasitas BPSK
- a. Meningkatkan kompetensi dan keterampilan mediator BPSK melalui program pelatihan dan sertifikasi secara berkala, terutama terkait dengan penguasaan teknik-teknik mediasi serta kemampuan komunikasi dan negosiasi yang efektif.
 - b. Memperkuat koordinasi dan kerjasama antara BPSK dengan instansi terkait, seperti Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, dan Kepolisian, dalam rangka optimalisasi penanganan sengketa konsumen dan penegakan hukum perlindungan konsumen.
 - c. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang operasional BPSK, seperti ruang mediasi yang memadai, sistem administrasi yang terkomputerisasi, dan fasilitas pendukung lainnya.
3. Strategi Peningkatan Kesadaran Masyarakat
- a. Mengintensifkan program sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen, peraturan perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, dengan memanfaatkan berbagai media dan saluran komunikasi yang efektif.

- b. Menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan, organisasi kemasyarakatan, dan media massa dalam rangka meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan konsumen dan peran BPSK.
- c. Melakukan kampanye dan advokasi secara berkelanjutan untuk mendorong pelaku usaha dalam menerapkan praktik bisnis yang bertanggung jawab dan menjunjung tinggi hak-hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/1/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2019 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Buku

- Abbas, S. (2023). *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (2021). *Panduan Mediasi BPSK*. Jakarta: BPSK.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. (2022). *Laporan Tahunan 2021*. Medan: BPSK Kota Medan.
- Bungin, B. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Celina, T.S.K. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2018). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- European Commission. (2021). *New Consumer Agenda: Strengthening Consumer Resilience for Sustainable Recovery*. Brussels: EC Publishing.
- Hariyani, I. (2018). *Prosedur Mengurus BPSK*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

- Howells, G., Twigg-Flesner, C., & Wilhelmsson, T. (2022). *Rethinking EU Consumer Law*. London: Routledge.
- Ibrahim, M. N. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Setara Press.
- Kristiyanti, C. T. S. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Margono, S. (2021). *Alternatif Dispute Resolution (ADR) & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Marzuki, P. M. (2022). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, A., & Yodo, S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, A.Z. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, S. A. (2020). *Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan*. Jakarta: Kencana.
- Sitanggang, M. (2022). *Hukum dan Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Siwi Kristiyanti, Celina, T. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2021). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrizal, A. (2023). *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.
- Tobing, D. M. L. (2022). *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Weatherill, S. (2021). *EU Consumer Law and Policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Widjaja, G. (2022). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wijaya, K., & Sukmadewi, Y. D. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Yogyakarta: Medpress Digital.

C. Artikel, Majalah, dan Jurnal Ilmiah

- Andari, A., & Apriani, R. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Kota Bandung. *Jurnal Hukum Acara Perdata*, 7(2), 154.

- Ayu, A., & Rani, A. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Kota Bandung. *Jurnal Hukum Acara Perdata*, 7(2), 154.
- Bhattacharya, C. B., & Polman, P. (2023). Sustainability Lessons from the Front Lines. *MIT Sloan Management Review*, 58(2), 71-78.
- Manurung, O. H. (2020). Mediasi Sengketa Konsumen oleh BPSK. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 4(1), 29.
- Nugroho, S. A. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Hukum Acara Perdata*, 7(1), 5.
- Prayuti, Y. (2023). Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Pembentukan Pengadilan Khusus sebagai Upaya Pemenuhan Akses terhadap Keadilan bagi Konsumen. *UNES Law Review*, 6(1), 2181-2192.
- Rida, I., Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 8.
- Safitri, I. (2019). Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UU No.8 Thn 1999. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 25(8), 6.
- Shidarta. (2022). Kerangka Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 52(3), 281.
- Shidarta. (2023). Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasca Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis*, 6(2), 115.
- Shofie, Y. (2022). Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Hukum Acara Perdata. *Jurnal Hukum Acara Perdata*, 8(1), 18.
- Sidabalok, J. (2023). Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK: Evaluasi dan Reformulasi. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 4(1), 98.
- Sirait, S., Wibisana, Tanton, & Situmorang. (2022). Upaya Mempertahankan Hak Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa dengan Cara Konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, 3.
- Susilowati, E. (2018). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen. *Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum*, 7(2), 118.
- Twigg-Flesner, C. (2018). The EU's Proposals for Regulating B2B Relationships on Online Platforms – Transparency, Fairness and Beyond. *Journal of European Consumer and Market Law*, 7(6), 222-233.

Lampiran I. Bukti Bimbingan

Lampiran II. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA EFEKTIVITAS MEKANISME PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN SECARA MEDIASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN

Assalamualaikum Wr. Wb. / Selamat pagi/siang/sore. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam wawancara ini. Perkenalkan nama saya Muhammad Effendi Tanjung dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan". Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi dan data terkait penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK Kota Medan. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat berharga bagi penelitian ini. Adapun identitas narasumber:

Nama Lengkap :
Jabatan/Pekerjaan :
Instansi/Lembaga :

Pertanyaan Wawancara Terstruktur:

Rumusan Masalah 1
1. Bagaimana dasar hukum dan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK?
2. Apa tujuan dan manfaat penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi?
3. Bagaimana syarat dan kriteria pihak yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke BPSK?
Rumusan Masalah 2
1. Jelaskan secara rinci tahapan pelaksanaan mediasi di BPSK!
2. Bagaimana pendekatan dan teknik yang Bapak/Ibu gunakan dalam memediasi para pihak?
3. Apa kriteria kasus yang dapat difasilitasi melalui proses mediasi?
4. Bagaimana prosedur penerimaan dan verifikasi pengaduan konsumen di BPSK?
5. Bagaimana proses pemilihan dan penetapan mediator dalam menangani suatu kasus?
6. Apa saja tugas dan wewenang mediator dalam proses mediasi?
7. Bagaimana cara mediator menjamin hak-hak konsumen tetap terlindungi dalam proses mediasi?
8. Apa saja kendala yang sering dihadapi mediator dalam proses mediasi?
9. Apa saja kendala dan hambatan dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan?
Rumusan Masalah 3
1. Bagaimana peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan?

2. Upaya apa yang dilakukan BPSK untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dan konsumen?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa secara mediasi?
4. Upaya apa yang dilakukan BPSK untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat?
5. Bagaimana tindak lanjut jika mediasi tidak mencapai kesepakatan?
6. Saran atau rekomendasi apa untuk meningkatkan kinerja BPSK, khususnya dalam mediasi?

Lampiran III. Hasil Rekapitan Wawancara

Informan Ibu Tanti Juliana

Pertanyaan	Jawaban
Rumusan Masalah 1	
1. Bagaimana dasar hukum dan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK?	Dasar hukum penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Apa tujuan dan manfaat penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi?	Tujuan utama penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi adalah untuk mencapai kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha melalui proses musyawarah dengan bantuan mediator. Manfaatnya antara lain proses yang cepat, biaya murah, dan hubungan baik antara pihak yang bersengketa dapat tetap terjaga.
3. Bagaimana syarat dan kriteria pihak yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke BPSK?	Syarat dan kriteria pihak yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke BPSK adalah konsumen atau ahli waris yang mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa tertentu. Pihak pelaku usaha juga dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke BPSK jika terdapat masalah dengan konsumen.
Rumusan Masalah 2	
1. Jelaskan secara rinci tahapan pelaksanaan mediasi di BPSK!	Tahapan pelaksanaan mediasi di BPSK meliputi: (1) Penerimaan pengaduan dan verifikasi berkas, (2) Pemanggilan para pihak, (3) Pembukaan mediasi dan penjelasan prosedur, (4) Pembacaan resume kasus oleh para pihak, (5) Diskusi dan negosiasi antara para pihak dengan mediator, (6) Penyusunan kesepakatan tertulis jika terjadi perdamaian, (7) Penutupan mediasi.
2. Bagaimana pendekatan dan teknik yang Bapak/Ibu gunakan dalam memediasi para pihak?	Pendekatan dan teknik yang saya gunakan dalam memediasi para pihak antara lain: (1) Pendekatan win-win solution, (2) Teknik active listening dan komunikasi efektif, (3) Teknik reframing dan reformulasi masalah, (4) Teknik brainstorming dan pencarian opsi solusi, (5) Teknik negosiasi dan fasilitasi kesepakatan.

3. Apa kriteria kasus yang dapat difasilitasi melalui proses mediasi?	Kriteria kasus yang dapat difasilitasi melalui proses mediasi antara lain: (1) Sengketa terkait transaksi jual beli barang dan/atau jasa, (2) Kerugian yang dialami konsumen bersifat materiil atau finansial, (3) Para pihak bersedia untuk menempuh jalur mediasi, (4) Kasus tidak melibatkan tindak pidana atau perdata yang kompleks.
4. Bagaimana prosedur penerimaan dan verifikasi pengaduan konsumen di BPSK?	Prosedur penerimaan dan verifikasi pengaduan konsumen di BPSK meliputi: (1) Konsumen mengajukan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan bukti-bukti terkait, (2) BPSK memeriksa kelengkapan persyaratan dan keabsahan pengaduan, (3) BPSK memanggil pihak pelaku usaha untuk memberikan tanggapan, (4) Apabila memenuhi syarat, pengaduan akan diproses lebih lanjut.
5. Bagaimana proses pemilihan dan penetapan mediator dalam menangani suatu kasus?	Proses pemilihan mediator dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak atau ditunjuk oleh BPSK jika para pihak tidak dapat menyepakati pilihan mediator. Mediator harus memenuhi syarat, seperti memiliki sertifikat, tidak memihak, dan berpengalaman dalam menangani sengketa konsumen.
6. Apa saja tugas dan wewenang mediator dalam proses mediasi?	Tugas dan wewenang mediator dalam proses mediasi antara lain: (1) Memimpin jalannya proses mediasi, (2) Membantu para pihak mengidentifikasi permasalahan dan kepentingan, (3) Memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara para pihak, (4) Memberikan saran dan alternatif solusi, (5) Membantu menyusun kesepakatan tertulis jika terjadi perdamaian.
7. Bagaimana cara mediator menjamin hak-hak konsumen tetap terlindungi dalam proses mediasi?	Cara mediator menjamin hak-hak konsumen tetap terlindungi dalam proses mediasi antara lain: (1) Memberikan penjelasan tentang hak-hak konsumen sesuai peraturan, (2) Memastikan konsumen memahami posisi dan opsi yang tersedia, (3) Tidak memaksa konsumen untuk menerima kesepakatan yang merugikan, (4) Menyarankan konsumen untuk berkonsultasi dengan penasihat hukum jika diperlukan.
8. Apa saja kendala yang sering dihadapi mediator dalam proses mediasi?	Kendala yang sering dihadapi mediator dalam proses mediasi antara lain: (1) Sikap tidak kooperatif dari salah satu atau kedua belah pihak, (2) Kesulitan dalam mengidentifikasi permasalahan yang sebenarnya, (3) Perbedaan kepentingan dan

	posisi yang sulit disatukan, (4) Keterbatasan waktu dan sumber daya dalam pelaksanaan mediasi.
9. Apa saja kendala dan hambatan dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan?	Kendala dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam proses mediasi di BPSK Kota Medan antara lain: (1) Kurangnya kesadaran dan partisipasi pihak yang bersengketa, (2) Keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, (3) Kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang BPSK, (4) Kendala teknis seperti jarak dan waktu pertemuan.
Rumusan Masalah 3	
1. Bagaimana peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan?	Peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan antara lain: (1) Menerima dan menindaklanjuti pengaduan konsumen, (2) Memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui mediasi, (3) Memberikan nasihat dan konsultasi terkait hak dan kewajiban konsumen, (4) Melakukan pengawasan pelaksanaan perlindungan konsumen.
2. Upaya apa yang dilakukan BPSK untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dan konsumen?	Upaya yang dilakukan BPSK untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dan konsumen antara lain: (1) Melakukan sosialisasi dan penyuluhan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, (2) Menjalin kerjasama dengan lembaga terkait untuk meningkatkan perlindungan konsumen, (3) Menerbitkan buku panduan dan leaflet informasi, (4) Mengadakan seminar dan workshop tentang perlindungan konsumen.
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa secara mediasi?	Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa secara mediasi antara lain: (1) Sosialisasi dan edukasi tentang manfaat mediasi oleh BPSK dan lembaga terkait, (2) Pemberian insentif atau penghargaan bagi pelaku usaha yang kooperatif dalam mediasi, (3) Peningkatan penegakan hukum dan sanksi bagi pelaku usaha yang tidak kooperatif, (4) Pelibatan asosiasi pelaku usaha dalam mendorong anggotanya menempuh mediasi.
4. Upaya apa yang dilakukan BPSK untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat?	Upaya yang dilakukan BPSK untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat antara lain: (1) Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang peran dan fungsi BPSK, (2) Memperbaiki layanan dan kinerja dalam menangani pengaduan konsumen, (3) Menjalin kerjasama dengan instansi terkait dan organisasi konsumen, (4) Mempublikasikan keberhasilan penyelesaian kasus melalui media.

5. Bagaimana tindak lanjut jika mediasi tidak mencapai kesepakatan?	Jika mediasi tidak mencapai kesepakatan, tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah: (1) Para pihak dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri, (2) BPSK dapat meneruskan proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau mengusulkan pembentukan majelis, (3) Memberikan nasihat dan rekomendasi kepada para pihak untuk mencari solusi lain yang lebih baik.
6. Saran atau rekomendasi apa untuk meningkatkan kinerja BPSK, khususnya dalam mediasi?	Saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kinerja BPSK dalam mediasi dapat mencakup: (1) Peningkatan kapasitas dan kompetensi mediator melalui pelatihan reguler, (2) Penambahan anggaran dan sumber daya manusia untuk menangani kasus yang semakin meningkat, (3) Perbaikan sistem administrasi dan database penanganan kasus, (4) Memperkuat kerjasama dengan lembaga terkait dalam melakukan pengawasan dan penegakan hukum.

Lampiran IV. Surat Keterangan Riset



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. (061) 42012227 / HP. 081260931640, Email : bpskmedan@gmail.com

Medan, 31 Mei 2024

Nomor : 019 /SK/V/2024/BPSK.Mdn
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : *Telah Melakukan Penelitian*

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

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 623/II.3.AU/UMSU-06/F/2024 perihal Mohon Izin Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, maka dengan ini menerangkan nama mahasiswa dibawah ini sebagai berikut:

Nama : Muhammad Ependi Tanjung
NIM : 2006200063
Fakultas : Hukum
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Acara

Bahwa Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Provinsi Sumatera Utara untuk mendukung Tugas Akhir (Skripsi) selama 7 (tujuh) hari terhitung dari tanggal 20 sd 30 Mei 2024 dengan judul "Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan".

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan :
1. Kepala Sekretariat
2. Pertinggal

Lampiran V. Dokumentasi Penelitian

Foto Bersama Informan Penelitian (Ibu Tanti Juliana, SH., M.AP) selaku Ketua BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah) pada Tanggal 29 Mei 2024