

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA  
PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI  
MEDIASI DAN ARBITRASE**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NOVI TRIANI GEA  
NPM: 188400228**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/12/22

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA  
PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI  
MEDIASI DAN ARBITRASE**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**NOVI TRIANI GEA**

**NPM: 188400228**

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Medan Area*

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/12/22

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA  
PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI  
MEDIASI DAN ARBITRASE

Nama : NOVI TRIANI GEA  
NPM : 18.840.0228  
Bidang : Ilmu Hukum Keperdataan

Disetujui oleh :  
Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Hj. Jamilah, SH, MH

Anggreni Atmei Lubis, SH, M.Hum

DEKAN

Dr. Muhammad Citra Ramadhan, SH, MH

Tanggal Lulus : 9 September 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/12/22

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NOVI TRIANI GEA

NPM : 188400228

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Jurusan : Bidang Keperdataan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul **"EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI MEDIASI DAN ARBITRASE"** tidaklah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di dalam Skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari terdapat kesalahan yang berakibat Skripsi ini tidak dianggap sah dan menyalahi sistematika penelitian, maka penulis bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan, Oktober 2022



**NOVI TRIANI GEA**  
**NPM: 188400228**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NOVI TRIANI GEA  
NPM : 188400228  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

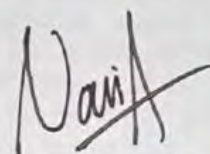
**“EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI MEDIASI DAN ARBITRASE”.**

Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya

Medan, Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



NOVI TRIANI GEA

NPM : 188400228

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI MEDIASI DAN ARBITRASE

OLEH

NOVI TRIANI GEA

NPM : 188400228

Pelaku usaha yang memanfaatkan situasi pandemi *Covid-19* dengan melakukan beragam tindak kecurangan untuk meraih keuntungan yang lebih besar seperti harga jual maupun kualitas barang atau jasa tidak sesuai dengan yang diinginkan, hal ini menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Rasa tidak puas dari konsumen akibat tindakan pelaku usaha tersebut memunculkan perselisihan diantara kedua pihak. Sehingga, perselisihan antara kedua pihak ini akan berujung pada penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yakni di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui proses mediasi dan arbitrase. Bagaimana pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia, bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan, bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Adapun penelitian ini bersifat deskriptif analisis, dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu penelitian kepustakaan, penelitian lapangan, dan wawancara. Sehingga diperoleh hasil bahwa pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan dimulai dari pengajuan permohonan (gugatan) di BPSK, pemilihan metode penyelesaian sengketa baik mediasi maupun arbitrase, dan putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase sudah efektif, hal ini berdasarkan putusan yang telah disepakati oleh para pihak yang bersengketa telah menjalankan dan beritikad baik atas putusan BPSK kota Medan. BPSK kota Medan juga menyelesaikan sengketa sesuai tugas dan wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terhadap efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif diharapkan peran serta pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan ilmu pengetahuan anggota BPSK kota Medan dengan cara memfasilitasi para mediator dan arbitor BPSK kota Medan untuk mengikuti pelatihan atau diseminasi sehingga para mediator dan arbitor BPSK kota Medan mampu memberikan berbagai pertimbangan hukum ditiap putusan yang dituangkan terhadap permasalahan-permasalahan konsumen yang beragam.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mediasi, Arbitrase

## ABSTRACT

### THE EFFECTIVENESS OF MEDAN CITY CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY AS AN ALTERNATIVE DISPUTE SETTLEMENT INSTITUTION THROUGH MEDIATION AND ARBITRATION

BY:

NOVI TRIANI GEA

REG. NUMBER: 188400228

Business actors who take advantage of the Covid-19 pandemic situation by committing various fraudulent acts to achieve greater profits, such as the selling price or quality of goods or services are not as desired, which causes losses to consumers. Consumers' dissatisfaction due to the actions of these business actors created a dispute between the two parties. Thus, the controversy between the two parties would lead to dispute resolution out of court, namely at the Consumer Dispute Settlement Agency came through the mediation and arbitration processes. The problems of this research were how the legal arrangements regarding the Consumer Dispute Settlement Agency/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) as an alternative dispute resolution agency in Indonesia, how the alternative dispute resolution mechanism through mediation and arbitration at the Medan City Consumer Dispute Settlement Agency was, and how the effectiveness of the Medan City Consumer Dispute Settlement Agency as an alternative dispute settlement institution through mediation and arbitration was. The method used in this research was normative juridical. This research was descriptive analysis, with data collection techniques carried out in three ways, namely library research, field research, and interviews. So the results obtained were that the legal arrangement regarding the Consumer Dispute Settlement Agency as an alternative dispute settlement institution in Indonesia, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The alternative dispute settlement mechanism through mediation and arbitration at the Medan City Consumer Dispute Settlement Agency started from submitting an application (lawsuit) to it, selecting dispute settlement methods, both mediation and arbitration, and the decisions on consumer and business actor disputes. The effectiveness of the Medan City Consumer Dispute Settlement Agency as an alternative dispute settlement institution through mediation and arbitration had been effective based on a decision that had been agreed upon by the disputing parties who had carried out and had good faith on the decisions of the Consumer Dispute Settlement Agency of Medan City. It also resolved disputes following its duties and authorities based on the applicable laws and regulations. On the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Agency of Medan City as an alternative dispute settlement institution, hoped that the government's participation it could improve the performance and knowledge of its members by participating in training or dissemination to provide various legal considerations in every decision on various consumer problems.

**Keywords:** Effectiveness, Consumer Dispute Settlement Agency, Mediation, Arbitration

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kasihNya berupa kesehatan dan kekeluasan berpikir kepada peneliti, sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

Skripsi ini berjudul **“Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi Dan Arbitrase”** yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Peneliti juga menyadari bahwa selama berlangsungnya proses penelitian, penyusunan, hingga pada penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak. Secara khusus, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada ayahanda tercinta Arieli Gea dan Ibunda tersayang Melia Gea yang selalu mendoakan, menyayangi, dan memberikan dukungan baik materil maupun moril sehingga penulis terus termotivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Begitu juga kepada Abang/Kakak Sapta, Abang/Kakak Gemma, dan Venthiani Gea selaku saudara-saudara peneliti yang selalu mengingatkan dan mendoakan peneliti dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih sebesar-besarnya juga peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.



2. Bapak Dr. Muhammad Citra Ramadhan, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang memberi izin dan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Anggreni Atmei Lubis, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat merangkap Gugus Jaminan Mutu Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus selaku Dosen Pembimbing II peneliti yang senantiasa memberikan waktu dalam membimbing dan mengarahkan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang senantiasa memberikan bimbingan dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Arie Kartika, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Kepidanaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
7. Ibu Hj. Jamilah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Ketua Skripsi peneliti yang senantiasa memberikan waktu dalam membimbing dan mengarahkan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Rafiqi, S.H., M.M., M.Kn. selaku Sekretaris Skripsi peneliti yang senantiasa memberikan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan

memberi saran-saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.

9. Bapak/Ibu Dosen pengajar serta Staf Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
10. Bapak Padian Adi S. Siregar, SH., MH selaku Wakil Ketua dan Majelis BPSK kota Medan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai oleh peneliti serta memberikan ilmu dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Bapak Helmi DN. Saragih, SH selaku Panitera BPSK kota Medan yang telah bersedia membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan peneliti serta memberikan ilmu dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Rouli, Sonita, Selvy, Pamela, Risda, Cessy, Lestari, Ramayanti dan Mawar selaku support system dan tim sukses peneliti yang selalu ada selama penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Peneliti

(Novi Triani Gea)

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Data Konsultasi Konsumen dan Pelaku Usaha .....	6
2. Kegiatan Skripsi .....	37
3. Data Kasus Tahun 2019 .....	67
4. Data Kasus Tahun 2020 .....	68
5. Data Kasus Tahun 2021 .....	69
6. Persentase Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK Kota Medan .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Pengambilan Data Riset dan Wawancara.....	81
2. Surat Selesai Pengambilan Data Riset dan Wawancara.....	82
3. Struktur Organisasi Kota Medan.....	83
4. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan Tahun 2019 .....	84
5. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan Tahun 2020 .....	85
6. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan Tahun 2021 .....	86



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Hipotesis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan Umum tentang Efektivitas .....	12
B. Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	14
C. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Alternatif .....	17
D. Tinajauan Umum tentang Mediasi dan Arbitrase .....	22
1. Mediasi.....	22
2. Arbitrase.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
1. Waktu Penelitian .....	37
2. Tempat Penelitian.....	37

B. Metodologi Penelitian .....	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Sifat Penelitian .....	38
3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
4. Analisa Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Hasil Penelitian .....	40
1. Landasan Hukum dan Prinsip Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	40
2. Faktor Penyebab Sengketa Konsumen di Kota Medan.....	50
3. Hambatan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan .....	51
B. Pembahasan.....	53
1. Pengaturan Hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia.....	53
2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi dan Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.....	56
3. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi dan Arbitrase .....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>73</b>

A. Simpulan .....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perubahan pola perdagangan terus berubah serta hambatan selalu mengiringi hubungan antara penduduk suatu negara dengan negara lain mulai terbuka hampir tidak ada penghambat sama sekali. Berbagai negara saling berlomba-lomba dalam mempromosikan produk baru dan dipasarkan ke negara lain. Keunggulan perbandingan suatu produk menjadi suatu tanggung jawab besar bilamana ingin menguasai pasar jangan hanya dalam negeri, namun di luar negeri juga, selain pasar domestik termasuk juga pasar internasional. Industri perdagangan merupakan salah satu jenis usaha yang menjadi penentu aktivitas ekonomi dibagian penyaluran barang ataupun jasa. Disinilah pelaku industri berpacu melakukan beraneka macam pembaruan dalam berbagai bidang teknologi maupun pemasaran untuk menyenangkan dan merebut hati konsumen.<sup>1</sup>

Di satu sisi persaingan di bidang barang dan jasa bersifat positif ketika produk atau pelayanan tersedia dalam jumlah komplet dan konsumen memiliki kesempatan untuk memilih produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pelaku usaha mengejar keuntungan besar menurut prinsip ekonomi, dan pengusaha harus bersaing dengan yang lainnya dengan ciri dan karakteristik perusahaannya sendiri yang dapat merugikan konsumen. Karena pelaku bisnis memiliki keinginan yang saling bertentangan di antara pelaku ekonomi, persaingan yang ketat dapat mengubah perilaku menjadi persaingan tidak sehat. Persaingan tidak sehat tersebut pada akhirnya dapat merugikan konsumen.

---

<sup>1</sup> Widi Winarso, “*Pengembangan Ekonomi Kreatif dan Andil Pemerintah Dalam Menghadapi Perdagangan Bebas*”, Jurnal Kajian Ilmiah, Vol. 17 (1) Tahun 2017, hlm. 11.



Kerugian konsumen secara umum terbagi menjadi dua kategori. Pertama, kerugian akibat tindakan penjual/pengusaha yang tidak bertanggungjawab serta merugikan pemakai produk atau jasa. Kedua, kerusakan konsumen yang disebabkan oleh aktivitas ilegal pihak ketiga yang pada akhirnya merugikan pengguna jasa dan produk.<sup>2</sup>

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pada ayat (3) mendefinisikan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dampak utama melemahnya posisi konsumen adalah masih terbatasnya pengetahuan tentang hak-hak yang mereka miliki. Maka dari itu, presensi UUPK ditujukan sebagai fondasi yang sangat berpengaruh bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen dalam mengupayakan pemberdayaan berupa pelatihan, pengarahan, dan pembinaan.

Perlindungan konsumen bertujuan agar konsumen dapat memilih, memutuskan dan menegaskan apa yang menjadi hak mereka. Dengan ini, jaminan ataupun limit yang diberikan undang-undang diatas demi meningkatkan martabat

---

<sup>2</sup> Ahmad Ramli, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce", Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 18(3) Tahun 2002, hlm. 14.

konsumen diantaranya pengembangan pemahaman, kebijaksanaan, ketekunan serta kebebasan agar mampu melindungi diri mereka pribadi, sekaligus menumbuh kembangkan peran pengusaha yang berpengalaman dan menjunjung hak dan kewajiban mereka. Akibatnya yaitu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memuat hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen, dengan tujuan memberikan perlindungan bagi konsumen dengan berasaskan keamanan, keseimbangan, manfaat, keselamatan, keadilan serta kepastian hukum.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen adalah suatu bentuk hubungan antara konsumen dengan dunia usaha yang mengglobal. Hal ini terbukti dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dalam pertimbangan butir (c) menegaskan, bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya di pasar. Lanjut pada butir (d) juga menegaskan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dari segi perlindungan konsumen, pokok utama regulasi terletak pada kesetaraan konsumen dan pelaku ekonomi. Kehadiran pelaku usaha baru masuk akal bila ada konsumen juga. Ini adalah konsekuensi logis dari kesenjangan regulasi di sektor bisnis, persamaan hak bisnis untuk semua dan kepentingan konsumen sebagai prioritas. Namun, ketika konsumen berada pada posisi yang

---

<sup>3</sup> Hesti Dwi Atuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", Jurnal Mimbar Justitia, Vol. 1(2) Juli-Desember 2015, hlm 575.

lemah, terjadi fenomena dimana posisi pelaku ekonomi dan konsumen tidak berada dalam keseimbangan. Faktor ini menimbulkan perselisihan dan pandangan yang berbeda antara produser dan konsumen.<sup>4</sup>

Pada situasi saat ini perselisihan konsumen dengan pihak pelaku usaha juga sering kerap terjadi, sebab perilaku dari pihak pelaku usaha yang tidak konsisten dalam menurunkan dan menaikkan harga jual suatu barang dan jasa, dengan memanfaatkan situasi Pandemi *Covid-19* sebagai alasan ketidaktetapan nilai harga suatu barang ataupun jasa serta memperoleh profit yang sebesar-besarnya. Kerugian tersebut sering kita jumpai pada kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh produser kepada pengguna tidak setara dengan harga barang atau jasa tersebut.

Ada berbagai cara untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pengusaha. Prosedur ini bisa dia lakukan dengan 2 (dua) cara. Cara pertama adalah melalui badan peradilan. Kerugiannya adalah bahwa litigasi memakan waktu dan mahal. Pendekatan kedua adalah alternatif penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa alternatif memiliki keuntungan memungkinkan para pihak untuk mencapai kesepakatan berdasarkan faktor non-finansial. Apalagi prosesnya lebih cepat, lebih murah dan lebih optimal karena kedua belah pihak bisa diuntungkan tanpa ada permusuhan.

Pengaturan penanganan sengketa dalam menegakkan hak konsumen diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa.

---

<sup>4</sup> Kurniawan, “Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12(1) Januari 2012, hlm 161.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.<sup>5</sup>

Penanganan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) lebih diutamakan karena berbagai alasan, diantaranya :

1. Lembaga tersebut membantu konsumen terutama melakukan tata cara sidang yang mudah, cepat, dan tidak berbiaya, sebab semua biaya yang keluar dilimpahkan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) masing-masing Kabupaten atau Kota, berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Solusi penanganannya tidak sulit dan tidak memakai argumentasi yang kaku;
2. Penyelesaian sengketa di lembaga ini tidak memerlukan kesepakatan para pihak untuk memilih BPSK sebagai tempat arbitrase, karena konsumen atau penggugat dapat menyatakan pelanggaran perlindungan konsumen secara tertulis.
3. Yang terpenting dari penyelesaian oleh BPSK adalah para pihak memiliki pilihan dalam menentukan tata cara penyelesaian semi-tertutup: mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Hal ini penting untuk menyelesaikan perselisihan konsumen terkait konten bisnis global. Tentu saja, sebagai entitas ekonomi, tidak perlu khawatir akan rusaknya citra merek akibat produk kontroversial konsumen. Ini juga membantu konsumen jika mereka

---

<sup>5</sup> Abdul Halim Barkatullah, “*Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce*”, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia Vol. 14(2) April 2007, hlm. 260.

memiliki daya tawar dibandingkan dengan menegosiasikan kesepakatan penyelesaian.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan, penulis memperoleh data jumlah konsumen dan pengusaha yang melakukan konsultasi dalam menangani sengketa konsumen di BPSK antara lain:

Tabel 1. Data Konsultasi Konsumen dan Pelaku Usaha

No	Tahun	Konsultasi (Jumlah)
1	Tahun 2019	63
2	Tahun 2020	58
3	Tahun 2021	84
<b>Total</b>		<b>205</b>

Sumber: BPSK Kota Medan 2022

Berdasarkan data diatas dapat diketahui mulai dari Tahun 2019-2021 total yang melakukan konsultasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen cukup banyak, hal ini membuktikan bahwa BPSK sangat penting dan dibutuhkan terutama mengatasi perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha di tiap daerah seluruh Indonesia khususnya daerah kota Medan dengan demikian konsumen yan telah dirugikan boleh memperjuangkan keadilan yang dialaminya.

BPSK melakukan proses dan tindakan dalam menuntaskan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Fasilitas yang ditawarkan mulai dari pemberian nasihat tentang perlindungan konsumen, hingga pemantauan penegakan kontrak dan pelaporan hingga penyelidikan pihak berwenang atas gejala kecacatan hukum. Menerima pelaporan permohonan, melakukan penyidikan kasus dan analisis sengketa, memanggil para pihak, saksi, dan orang-orang yang mengetahui perkara yang melanggar asas-asas umum. Memberikan ajudikasi dan penetapan sengketa perihal ada atau tidak kerugian yang diderita

oleh yang bersangkutan. Apabila pelaku usaha terbukti merugikan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dikenakan sanksi administratif terhadap aturan yang dilanggar.<sup>6</sup>

Lembaga ini memberikan kepastian hukum kepada mereka yang mencari keadilan. Konsumen atau pengusaha yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan ke BPSK secara langsung atau melalui perwakilan atau ahli waris. Eksistensi lembaga ini bisa dipahami akar dari persamaan di depan hukum. Hal ini karena tidak mungkin menyelesaikan nilai-nilai kecil melalui sengketa hukum dimana terjadi ketidakseimbangan antara ganti rugi yang diklaim dengan dana yang dikeluarkan.<sup>7</sup>

Konsumen maupun pengusaha dalam menuntaskan perkara dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) lebih banyak memilih media jalur mediasi dan arbitrase. Mediasi berarti "berada di tengah", dan "berada di tengah" mengacu pada peran perantara yang dalam menyelesaikan suatu perselisihan, menjadi pihak ketiga di antara para pihak yang bersangkutan. Mediator harus mengambil posisi netral dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan melindungi kepentingan para pihak dalam rangka membangun kepercayaan di antara mereka. Mediasi bukanlah paradigma yang dapat digambarkan, dibedakan dengan rinci dari proses pengambilan keputusan lainnya.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Arianto Hulu, dkk, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Bandung No. 01/AP/BPSK/IV/2016)", Jurnal Preferensi Hukum, Vol. 1(2) Tahun 2020, hlm. 31.

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Josefa Namida Rosaria dan Devi Siti H. Marpaung, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi dan Arbitrase", Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Vol. 9(3) Tahun 2022, hlm. 1186

Sedangkan arbitrase, adalah penanganan atau pemutusan kasus konsumen oleh majelis atas dasar kesepakatan yang bersengketa dan kemudian akan manaati serta menjalankan putusan yang putus hakim pilihan mereka.<sup>9</sup>

Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI MEDIASI DAN ARBITRASE”**

## **B. Perumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah:

1. Bagaimana pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan?
3. Bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase?

---

<sup>9</sup> *Ibid.*

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka penelitian bertujuan untuk, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia.
2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan.
3. Untuk mengetahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase.

### D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan pemahaman baru dalam mengembangkan ilmu pengetahuan bagi masyarakat untuk memahami efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa.
2. Secara Praktis  
Penulisan karya ilmiah ini kiranya dapat menjadi referensi untuk semua pihak terutama bagi akademis untuk menambah wawasan serta pengetahuan dibidang hukum keperdataan, yang berkaitan dengan



efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa.

## E. Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai dugaan atau perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu.<sup>10</sup> Adapun hipotesis penulis dalam permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan yaitu dimulai dari pengajuan gugatan, pemilihan metode penyelesaian sengketa, dan terakhir putusan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.
3. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase, telah efektif sesuai prosedur yang ditetapkan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>10</sup> Syamsul Arifin, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, (Medan Area University Press, 2012), hlm. 38.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.<sup>11</sup> Efektivitas dapat dilihat dan dinilai dari berbagai sudut pandang dengan menggunakan banyak metode yang berhubungan dengan efisiensi.

Menurut Supriyono menyatakan efektivitas adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.<sup>12</sup> Sementara menurut Effendy efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan apa yang direncanakan dan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu dan jumlah personil yang ditentukan.<sup>13</sup> Maka, dapat disimpulkan bahwa fektivitas adalah besaran hasil dari suatu proses untuk mencapai suatu hal yang sebelumnya telah ditargetkan.

Efektivitas merupakan sesuatu kondisi yang memiliki penafsiran terbentuknya sesuatu dampak yang dikehendaki, yang menjadi ukuran output

---

<sup>11</sup> Nur Fitriyani Siregar, "Efektivitas Hukum", Al-Razi, Vol. 18(2) Tahun 2018, hlm. 7.

<sup>12</sup> Supriyono. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisis Pertama, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 29.

<sup>13</sup> Onong Uchjana Effendy. *Kamus Komunikasi*. (Bandung: PT. Mandar Maju, 1989), hlm. 14.

badan lembaga dalam melaksanakan sesuatu perbuatan yang memanglah dikehendaki. Dalam pencapaian output tersebut terdapat ukuran efektivitas menurut Menurut Soerjono Soekanto:<sup>14</sup>

1. Adanya sebuah aturan kehidupan yang sudah cukup kompleks dalam mengatur bidang-bidang kehidupan
2. Adanya aturan yang sudah sinkron dan tidak adanya bidang-bidang kehidupan yang bertentangan
3. Peraturan mengenai bidang-bidang secara kualitatif dan kuantitatif sudah mencukupi.

Lembaga di dalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan dicapai apabila segala kegiatannya berjalan efektif. Mewujudkan kegiatan yang efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Faktor-faktor pendukung efektivitas yaitu:<sup>15</sup>

- a) Ciri Organisasi, dalam suatu organisasi dapat dilihat dari struktur dan teknologi organisasi yang mempunyai segi-segi tertentu dari efektivitas, dengan berbagai cara. Mengenai struktur dapat ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formasi;

---

<sup>14</sup> Josefa Namida Rosaria dan Devi Siti H. Marpaung. *Op.Cit.*, hlm. 1184.

<sup>15</sup> Rany Nurmalasari, "Analisis Efektivitas dan Kontribusi Proses Pengalihan Pengelolaan Serta Pemasukan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah (Studi Kasus Dinas Pendapatan Kota Mataram)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol. 2(2) Tahun 2013, hlm. 3.

- b) Lingkungan. Disamping organisasi, lingkungan dalam pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh yang sangat besar. Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal yaitu keadaan lingkungan, ketetapan persepsi, dan tingkat rasionalitas;
- c) Pekerja dan Pegawai merupakan faktor yang berpengaruh yang ketiga atau efektivitas adalah para pekerjaan atau pegawai itu sendiri. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena perilaku pekerjalah dalam jangka panjang akan memperlancar atau menghambat tercapainya tujuan organisasi.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah institusi nonstruktural yang memiliki fungsi sebagai institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana. Badan ini sangat diperlukan daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diinginkan supaya menjadi penonggak keadilan secara keseluruhan, terutama bagi konsumen yang merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha, umumnya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya jumlah nilai objek sengketa yang merugikan konsumen sangat kecil sehingga tidak memungkinkan untuk mengajukan sengketa tersebut di pengadilan karena jumlah biaya perkara tidak sama dengan jumlah kerugian yang dialami konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang bukan sebagai pengadilan, dikarenakan tidak adanya hakim dan tidak adan kewenangan untuk menjalankan suatu eksekusi terhadap aspek hukum yang sudah dikemas menjadi suatu putusan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan *Small Claim Court*, tetapi merupakan *quasi-rechtspraak*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagian alternative penyelesaian sengketa konsumen pengadilan dengan produk putusan berupa putusan konsiliasi, putusan mediasi dan putusan arbitrase.<sup>16</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga *quasi yudisial*. Lembaga *quasi yudisial* atau semi pengadilan merupakan lembaga-lembaga yang memiliki sifat mengadili namun tidak dapat dikatakan sebagai pengadilan. Berdasarkan undang-undang, lembaga tersebut diberikan wewenang untuk memeriksa, menyelesaikan dan memutuskan suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum serta perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya. Namun dalam menyelesaikan sengketa BPSK tidak memiliki kepastian hukum karena putusan BPSK yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial yang berdampak pada hilangnya perlindungan hak-hak konsumen.<sup>17</sup>

Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang

---

<sup>16</sup> Fajar Nugroho Handayani, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), hlm. 90.

<sup>17</sup> Rahmi Rimanda, "*Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia*", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 4(1) September 2019, hlm. 20.

bersengketa. Tagihan, hasil tes lab, dan bukti-bukti lain oleh konsumen dan pengusaha dengan mengikat penyelesaian akhir<sup>18</sup> serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kekuasaan untuk menguji saksi-saksi, untuk memaksa saksi-saksi untuk hadir, dan untuk mendengar keterangan para pihak dalam persidangan.

Sengketa yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibedakan berdasarkan produk, yaitu sengketa barang dan jasa. Sengketa barang, beberapa kasus yang termasuk dalam sengketa barang, antara lain makanan dan minuman, elektronik, perumahan/properti, bahan bakar/gas, kosmetik/obat-obatan, sandang, dan SPBU. Sengketa jasa, meliputi pemanfaatan jasa, antara lain PLN, PDAM, perbankan, *finance/ leasing*/lembaga non-bank (koperasi), asuransi, telekomunikasi, transportasi (udara, darat, laut), jasa pengiriman, layanan kesehatan, perpajakan, dan lain-lain.

Tugas-tugas utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

1. Menangani permasalahan konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase;
2. Konsultasi konsumen dalam hal perlindungan konsumen;
3. Mengontrol penambahan dari bagian-bagian standarisasi;
4. Memberikan sanksi administrasi terhadap pengusaha yang menyalahi aturan.

Tahapan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini terdiri dari tiga tahapan. *Pertama*, tahap permohonan yang mencakup persyaratan pengaduan penyelesaian penyelesaian sengketa tanpa pengacara; *kedua*, tahap

---

<sup>18</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 115.

persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; dan *ketiga*, tahap putusan yang harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima yang diteruskan dengan eksekusi putusan.

### C. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Alternatif

Sengketa adalah suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada suatu bentuk yang seragam. Artinya, pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan.<sup>19</sup> Sengketa konsumen sesungguhnya bukanlah suatu sengketa yang sederhana, karena sengketa konsumen ini sebenarnya sangat luas cakupannya. Penyebab sengketa salah satunya adalah dari adanya wanprestasi dari salah satu pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang disepakati bersama atau ada faktor eksternal diluar para pihak yang mengakibatkan tidak terpenuhinya prestasi dari suatu perjanjian.<sup>20</sup>

Asalnya suatu sengketa terjadi karena salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lainnya. Umumnya, dimulai oleh perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa disampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua menanggapi serta dapat memuaskan pihak pertama maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut terus berkelanjutan maka akan terjadi apa yang disebut sengketa. Sengketa dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-

---

<sup>19</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang: UB Press, 2011).

<sup>20</sup> Ade Maman Suherman, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 46.

pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian.<sup>21</sup>

Secara umum penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (Litigasi) dan luar pengadilan (Non Litigasi). Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi diawali dengan pengajuan gugatan kepada pengadilan negeri dan diakhiri dengan putusan hakim. Sedangkan penyelesaian sengketa secara non litigasi dilakukan dengan cara alternatif penyelesaian sengketa atau *alternative dispute resolution* (ADR). Alternatif penyelesaian sengketa adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan berdasarkan kata sepakat (konsensus) yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa baik tanpa ataupun dengan bantuan para pihak ketiga yang netral. Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, pada Pasal 1 angka 10 “alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.<sup>22</sup>

Penyelesaian sengketa melalui ADR mempunyai keunggulan-keunggulan dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi, diantaranya ialah adanya sifat kesukarelaan dalam proses karena tidak adanya unsur pemaksaan, prosedur yang cepat, keputusannya bersifat *non judicial*, prosedur

---

<sup>21</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm. 102.

<sup>22</sup> Rifqani Nur Fauziah Hanif, “Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Desember 30, 2020, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html>



rahasia, fleksibilitas dalam menentukan syarat-syarat penyelesaian masalah, hemat waktu dan hemat biaya, tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan dan pemeliharaan hubungan kerja.<sup>23</sup>

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa dibagi menjadi beberapa jenis, diantaranya ialah sebagai berikut:<sup>24</sup>

#### 1. Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Peran dari konsultan dalam penyelesaian sengketa tidaklah dominan, konsultan hanya memberikan pendapat (hukum), sebagaimana yang diminta oleh kliennya, yang untuk selanjutnya keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut akan diambil sendiri oleh para pihak, meskipun adakalanya pihak konsultan diberi kesempatan untuk merumuskan bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dikehendaki oleh para pihak yang bersengketa tersebut.

Dengan adanya perkembangan zaman, konsultasi dapat dilakukan dengan secara langsung maupun dengan menggunakan teknologi komunikasi yang telah ada. Konsultasi dapat dilakukan dengan cara klien mengajukan sejumlah pertanyaan kepada konsultan. Hasil konsultasi berupa saran yang tidak mengikat secara hukum, artinya saran tersebut

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> *Ibid.*

dapat digunakan atau tidak oleh klien, tergantung kepentingan masing-masing pihak.

## 2. Negosiasi

Negosiasi adalah sarana bagi pihak-pihak yang bersengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), negosiasi diartikan sebagai penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa.

Melalui negosiasi para pihak yang bersengketa dapat melakukan suatu proses peninjauan kembali akan hak dan kewajiban para pihak yang bersengketa dengan suatu situasi yang sama-sama menguntungkan, dengan melepaskan atau memberikan kelonggaran atas hak-hak tertentu berdasarkan pada asas timbal balik. Kesepakatan yang telah dicapai kemudian dituangkan secara tertulis untuk ditandatangani dan dilaksanakan oleh para pihak.

Namun proses negosiasi dalam penyelesaian sengketa terdapat beberapa kelemahan. Yang pertama ialah ketika kedudukan para pihak yang tidak seimbang. Pihak yang kuat akan menekan pihak yang lemah. Yang kedua ialah proses berlangsungnya negosiasi acap kali lambat dan bisa memakan waktu yang lama. Yang ketiga ialah ketika suatu pihak terlalu keras dengan pendiriannya.

## 3. Mediasi

Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga (mediator) yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral serta

membantu para pihak yang berselisih mencapai kesepakatan secara sukarela terhadap permasalahan yang disengketakan. Menurut Rachmadi Usman, mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga (mediator) yang bersikap netral dan tidak berpihak kepada pihak-pihak yang bersengketa serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Mediator bertindak sebagai fasilitator. Hal ini menunjukkan bahwa tugas mediator hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalah dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Mediator berkedudukan membantu para pihak agar dapat mencapai kesepakatan yang hanya dapat diputuskan oleh para pihak yang bersengketa. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memaksa, tetapi berkewajiban untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa. Mediator harus mampu menciptakan kondisi yang kondusif yang dapat menjamin terciptanya kompromi diantara pihak-pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan.

#### 4. Konsiliasi

Penyelesaian melalui konsiliasi dilakukan melalui seorang atau beberapa orang atau badan (komisi konsiliasi) sebagai penengah yang disebut konsiliator dengan mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihannya secara damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan.

Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa dapat dicapai apabila didasarkan pada itikad baik para pihak, para pihak kooperatif untuk menyelesaikan masalahnya dan pihak ketiga sebagai mediator berperan aktif untuk memberikan masukan atau usulan untuk mengakhiri sengketa berdasarkan kesepakatan. Mengenyampingkan sengketa litigasi dan sengketa berada dalam lingkup hukum perdata atau hukum dagang yang dapat diselesaikan secara mediasi, musyawarah, perdamaian yang didasarkan pada itikad para pihak, sehingga didapat penyelesaian berdasarkan kesepakatan yang saling menguntungkan kepada pihak yang bersengketa.<sup>25</sup>

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Mediasi dan Arbitrase**

##### **1. Mediasi**

Mediasi berarti ditengah, makna tersebut mengarah pada peran mediator sebagai pihak ketiga dalam membantu menyelesaikan perkara ditengah para pihak yang berperkara. Menurut Garry Goopaster memberikan definisi mediasi sebagai proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian untuk memuaskan.<sup>26</sup> Penjelasan Goopaster mencoba menggambarkan lebih jauh makna dari mediasi yang tidak hanya dalam pengertian bahasa, tetapi juga menggambarkan bagaimana tahapan kegiatan mediasi, kedudukan dan peran pihak ketiga atau mediator, serta tujuan dilakukannya mediasi dalam penyelesaian sengketa.

---

<sup>25</sup> Syafrida, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara Sederhana, Waktu Singkat dan Biaya Murah", Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i, Vol. 7(4) Tahun 2020, hlm. 360.

<sup>26</sup> Bustamar, "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017", Jurnal Ilmiah Syari'ah, Vol. 16(2) Juli-Desember 2017, hlm. 189.

Takdir Rahmadi juga mendefinisikan mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutus. Pihak netral tersebut disebut mediator dengan tugas memberikan bantuan prosedural dan substansial.<sup>27</sup>

Pengaturan mediasi dalam hukum Positif Indonesia dapat ditemukan dalam HIR Pasal 130 (HIR= Pasal 154 RBg = Pasal 31 Rv, ketentuan Pasal 6 ayat (3), (5), Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sedangkan mediasi di BPSK dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 10 Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Berdasarkan SE Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 40/PDN/02/2010 Tahun 2010, dijelaskan tiga tahapan untuk melakukan mediasi yaitu tahap pra mediasi, mediasi, dan penanganan tindak lanjut. Pada tahap pra mediasi ada tahapan-tahapan yang perlu dilalui yaitu antara lain:<sup>28</sup>

- 1) Pendaftaran dan pencatatan pengaduan
  - a) Konsumen menyampaikan pengaduan langsung ke dinas perdagangan
  - b) Pendaftaran pengaduan dilakukan dengan mengisi lembar pengaduan konsumen sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 surat edaran ini

---

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 90-93.

- c) Petugas mencatat pengaduan dalam buku agenda setelah dilengkapi dengan identitas konsumen berupa nama, alamat dan keterangan lainnya, identitas pelaku usaha berupa nama, alamat, kegiatan usaha, dan keterangan lainnya, bukti pendukung pengaduan berupa kuitansi, faktur, barang/jasa yang diadukan atau bukti lain berupa sisa barang yang belum habis dikonsumsi, kronologis kejadian dan tuntutan yang diminta konsumen, kecuali ganti rugi imaterial.
- d) Petugas membuat matriks penyelesaian pengaduan konsumen sebagaimana tercantum dalam lampiran II surat edaran ini. Untuk memudahkan mediator dalam penanganan sengketa konsumen.
- 2) Dalam hal pendaftaran dan pencatatan pengaduan sudah benar dan lengkap, mediasi siap dilaksanakan dan dinas menentukan hari pelaksanaan mediasi.
- 3) Apabila dalam kesempatan undangan pertama konsumen tidak hadir tanpa alasan/pemberitahuan kepada dinas, maka dinas tidak mengundang kembali dan pengaduan konsumen dinyatakan gugur.
- 4) Apabila dalam kesempatan undangan pertama pelaku usaha tidak hadir dengan atau tanpa alasan/pemberitahuan kepada dinas, maka dinas tidak mengundang kembali pelaku usaha.
- 5) Pra mediasi dilakukan paling lama tujuh hari kerja terhitung sejak konsumen menandatangani lembar pengaduan konsumen.

Setelah tahapan pra mediasi dipenuhi oleh para pihak, tahap selanjutnya yaitu tahap mediasi. Pada tahap mediasi terdapat beberapa ketentuan sebagai berikut:

1. Mediasi dipimpin oleh aparat dinas yang berperan sebagai mediator dan dibantu oleh notulis.
2. Mediator menyampaikan tata tertib mediasi yang perlu menjadi perhatian dan dipatuhi para pihak selama berlangsungnya mediasi.
3. Mediator menyampaikan prinsip-prinsip penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen kepada para pihak.
4. Mediator menyampaikan hak dan kewajiban para pihak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Mediator memberikan kesempatan yang seimbang kepada konsumen dan pelaku usaha secara bergantian untuk menyampaikan masalahnya dan harapan-harapan yang diinginkan.
6. Notulis melakukan pencatatan selama berlangsungnya mediasi yang dituangkan dalam bentuk berita acara mediasi.
7. Mediator sedapat mungkin harus mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara musyawarah dan kekeluargaan.
8. Dalam hal diperoleh kesepakatan penyelesaian oleh para pihak, hasil kesepakatan dibuat dalam berita acara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana tercantum dalam lampiran III surat edaran ini dan ditandatangani oleh para pihak, mediator, dan para saksi.

9. Dalam hal pelaku usaha belum dapat menerima tuntutan konsumen, mediator memberikan:
  - a. Kesempatan paling lama lima hari kerja untuk melengkapi bukti sanggahan terhadap tuntutan konsumen;
  - b. Mediator menetapkan waktu pelaksanaan acara mediasi lanjutan.
10. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa diantara para pihak, maka pihak mediator memberikan alternatif penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.
11. Dalam hal telah ditandatangani berita acara penyelesaian sengketa konsumen oleh para pihak, maka pengaduan dinyatakan selesai.
12. Proses penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan paling lama 12 hari kerja terhitung sejak pendaftaran dan pencatatan pengaduan dinyatakan sudah benar dan lengkap.

Selesainya penyelesaian sengketa secara mediasi oleh para pihak, maka langkah berikutnya yaitu tindak lanjut atas kesepakatan yang telah tercapai diantara para pihak. Hal ini penting, karena merupakan tujuan dari dilaksanakannya mediasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Pada tahap ini, yang terjadi adalah para pihak sepakat hasil mediasi atau para pihak tidak sepakat hasil mediasi.

## 2. Arbitrase

Menurut Abdurrasyid merumuskan arbitrase merupakan suatu tindakan hukum dimana ada pihak yang menyerahkan sengketa atau selisih pendapat antara dua orang (atau lebih) maupun dua kelompok (atau lebih) kepada seseorang atau



ahli yang disepakati bersama dengan tujuan memperoleh satu keputusan final dan mengikat. Sementara Subekti mengatakan bahwa arbitrase adalah penyelesaian suatu perselisihan (perkara) oleh seseorang atau beberapa orang wasit (arbiter) yang bersama-sama ditunjuk oleh para pihak yang berperkara dengan tidak diselesaikan lewat pengadilan.<sup>29</sup> Pendapat Abdurrasyid menerangkan tujuan dilakukannya arbitrase serta sifat hasil dari putusannya sedangkan Sukbeti menjelaskan bahwa arbitrase dilaksanakan diluar pengadilan.

Adapun defenisi arbitrase menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 1 berbunyi “arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak”. Dari pengertian tersebut terdapat tiga hal yang menjadi pokok utamanya yaitu arbitrase adalah satu bentuk perjanjian, perjanjian arbitrase dibuat dalam bentuk tertulis dan perjanjian tersebut dibuat untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan.

Terdapat 2 (dua) jenis arbitrase yang diakui keberadaan dan kewenangannya untuk memeriksa dan memutus sengketa yang terjadi antara para pihak yang membentuk perjanjian antara lain:<sup>30</sup>

- a. Arbitrase *ad-hoc* disebut juga “arbitrase *volunter*”. Pasal 615 Rv ayat (1) mengatur tentang lembaga arbitrase *ad-hoc*. Pengertian arbitrase *ad-hoc* ialah arbitrase yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan atau memutus perselisihan tertentu. Untuk menentukan suatu perjanjian arbitrase yang disepakati para pihak termasuk dalam jenis arbitrase *ad-*

---

<sup>29</sup> Cicut Sutiarmo, *Pelaksanaan Putusan Arbitrase Dalam Sengketa Bisnis*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indoneia, 2011), hlm. 92

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 112-120.

*hoc*, dapat dilihat dari rumusan klausula. Apabila klausula *pactum de compromittendo* atau akta kompromis menyatakan perselisihan akan diselesaikan oleh arbitrase yang berdiri sendiri di luar arbitrase “institusional”, atau apabila klausula menyebut arbitrase yang akan menyelesaikan perselisihan terdiri dari arbiter perseorangan, maka arbitrase yang disepakati adalah jenis arbitrase *ad-hoc*. Ciri pokok arbitrase ini adalah penunjukkan para arbiternya secara perseorangan.

Arbitrase *ad-hoc* pada dasarnya tidak terikat dan terkait dengan salah satu badan arbitrase. Arbitrase *ad-hoc* tidak memiliki aturan tata cara tersendiri baik mengenai pengangkatan para arbiter maupun mengenai tata cara pemeriksaan sengketa seperti suatu lembaga khusus arbitrase, tetapi arbitrase *ad-hoc* tunduk sepenuhnya mengikuti aturan tata cara yang ditentukan dalam perundang-undangan.

Cara penunjukkan arbiter dalam arbitrase *ad-hoc* dapat dilakukan sendiri atas kesepakatan para pihak. Jika arbiternya tunggal, pengangkatannya atas tujuan bersama. Tetapi jika arbiternya lebih dari seorang, maka masing-masing pihak menunjuk seorang anggota, dan arbiter yang ketiga pengangkatan dapat dilakukan atas kesepakatan atau memberikannya kepada kesepakatan arbiter yang telah ditunjuk. Pasal 13 ayat (2) menyebutkan “dalam suatu arbitrase adalah *ad-hoc*, bagi setiap ketidaksepakatan dalam menunjuk seseorang atau beberapa arbiter, para pihak dapat mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk menunjuk seorang arbiter atau lebih dalam rangka penyelesaian sengketa para pihak.

- b. Arbitrase institusional adalah badan yang bersifat permanen. Arbitrase institusional adalah badan arbitrase yang sengaja didirikan dan pembentukannya ditunjukkan untuk menangani sengketa yang timbul bagi mereka yang menghendaki penyelesaian di luar pengadilan. Badan ini sengaja didirikan untuk mewadahi sengketa yang timbul dari perjanjian.

Perbedaan arbitrase institusional dengan arbitrase *ad-hoc* adalah pada faktor kesengajaan dan sifat permanen yang melekat pada arbitrase institusional, merupakan ciri pembeda badan ini dengan arbitrase *ad-hoc*. Kedua, ciri lain arbitrase institusional adalah badan arbitrase sudah berdiri sebelum sengketa timbul, sedangkan arbitrase *ad-hoc*, selain sifatnya insidentil untuk menangani suatu kasus tertentu, dia baru dibentuk setelah sengketa timbul. Ketiga, perbedaan lain dari arbitrase institusional tetap berdiri untuk selamanya, dan tidak bubar meskipun sengketa yang ditangani telah selesai diputus sedangkan arbitrase *ad-hoc* akan bubar dan berakhir keberadaannya setelah sengketa yang ditangani selesai diputus.

Tahapan penyelesaian sengketa melalui arbitrase hampir sama dengan proses persidangan di peradilan umum, dimana tahapan pemeriksaan sengketa dalam arbitrase diawali dengan pemasukan surat permohonan oleh pemohon. Kemudian dilanjutkan dengan tahap jawab-menjawab yang dilaksanakan para pihak, sehingga hak dan kewajiban para pihak dapat diketahui pada saat tahapan pemeriksaan berlangsung. Aturan tahapan penyelesaian sengketa melalui arbitrase berpedoman pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan

Alternatif Penyelesaian Sengketa dan peraturan lainnya. Tahapan-tahapan tersebut antara lain:

#### 1. Surat Permohonan

Sesudah majelis arbitrase terbentuk, maka arbiter harus segera menginformasikan kepada para pihak akan kewajiban untuk memasukkan surat permohonan, yang berisi tuntutan kepada majelis arbitrase tersebut, dalam jangka waktu yang ditentukan oleh arbiter. Kelengkapan surat tuntutan memuat persyaratan sekurang-kurangnya sebagai berikut: 1) Nama lengkap dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak; 2) Uraian singkat tentang sengketa disertai lampiran bukti-bukti; 3) Isi tuntutan harus jelas.

Dalam acara arbitrase, mempunyai prinsip pemeriksaan dilakukan secara tertulis, kecuali jika ada persetujuan para pihak bahwa pemeriksaan dapat dilakukan secara lisan. Surat tuntutan yang diterima arbiter dari pemohon akan menyampaikan satu salinan tuntutan kepada termohon. Penyampaian surat yang berisikan tuntutan tersebut wajib disertai surat perintah bahwa termohon harus menanggapi dan memberikan jawaban secara tertulis dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak diterimanya salinan tuntutan tersebut oleh termohon.

#### 2. Jawaban atau Surat Permohonan

Ada dua kemungkinan sikap termohon yang akan membawa akibat yang berbeda yaitu:

a) Jika setelah lewatnya jangka waktu 14 (empat belas) hari termohon tidak menyampaikan jawabannya, maka arbiter wajib memanggil termohon atau kuasanya untuk hadir dalam sidang arbitrase dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak surat perintah menghadap dikeluarkan.

b) Jika termohon menjawab surat permohonan tersebut, maka arbiter wajib untuk segera setelah diterimanya jawaban dari termohon untuk menyerahkan kepada pemohon. Bersamaan dengan itu arbiter memerintahkan agar para pihak atau kuasa mereka menghadap ke muka sidang arbitrase yang ditetapkan paling lama 14 (empat belas) hari terhitung mulai dikeluarkannya perintah itu.

Dalam jawabannya tersebut, atau selambat-lambatnya saat sidang pertama dimulai termohon dapat mengajukan tuntutan balasan. Pemohon selanjutnya diberikan kesempatan untuk menanggapi tuntutan balasan yang diajukan oleh termohon. Tuntutan balasan tersebut akan dan wajib diperiksa dan diputus oleh arbiter bersama-sama dengan pokok sengketa.

### 3. Kehadiran para pihak didalam sidang arbitrase

Jika pada hari yang ditentukan oleh arbiter berdasarkan pada surat perintah menghadap yang telah dikeluarkan, ternyata pemohon tanpa suatu alasan yang sah tidak datang menghadap, sedangkan telah dipanggil secara patut, surat tuntutannya dinyatakan gugur dan tugas arbiter dianggap selesai.

Sementara apabila pada hari yang telah ditentukan, ternyata termohon tanpa suatu alasan sah tidak datang menghadap sedangkan termohon telah dipanggil secara patut, maka arbiter harus segera melakukan panggilan sekali lagi. Selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari terhitung sejak pemanggilan kedua diterima termohon, dan termohon, tanpa alasan sah, juga tidak datang menghadap di muka persidangan, maka pemeriksaan akan diteruskan tanpa hadirnya termohon, dan tuntutan pemohon dikabulkan seluruhnya, kecuali jika tuntutan tidak beralasan atau tidak berdasarkan hukum. Pemeriksaan dan putusan tanpa hadirnya termohon (*verstek*) ini juga dikenal dalam acara pemeriksaan di pengadilan negeri.

#### 4. Perdamaian

Arbiter harus terlebih dahulu mengusahakan perdamaian antara para pihak yang bersengketa. Apabila tercapai perdamaian diantara pihak, maka arbiter membuat suatu akta perdamaian yang final dan mengikat para pihak dan memerintahkan para pihak memenuhi ketentuan perdamaian tersebut. Perdamaian adalah cara penyelesaian sengketa yang paling baik, dan paling tepat serta menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa. Hal ini sangat menguntungkan karena para pihak sama-sama merasakan keadilan sesuai apa yang mereka buat dalam akta perdamaian.

#### 5. Pemeriksaan pokok sengketa

Jika perdamaian tidak dapat dicapai oleh kedua belah pihak maka arbiter melanjutkan pemeriksaan terhadap pokok sengketa. Sesuai

ketentuan yang berlaku semua pemeriksaan sengketa oleh arbiter dilakukan secara tertutup, hal ini untuk lebih menjamin dan menegaskan sifat kerahasiaan penyelesaian arbitrase.

#### 6. Pencabutan surat permohonan

Sebagai suatu proses kegiatan hukum yang tunduk pada lingkup hukum perdata, pada dasarnya sebelum ada jawaban dari termohon, pemohon dapat setiap saat mencabut surat permohonan untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase termasuk untuk melakukan perubahan, penambahan maupun pengurangan terhadap isi tuntutan. Apabila sudah ada jawaban dari termohon, perubahan atau penambahan surat tuntutan hanya diperbolehkan dengan persetujuan termohon dan sepanjang perubahan atau penambahan itu menyangkut hal-hal yang bersifat fakta saja dan tidak menyangkut dasar-dasar hukum yang menjadi dasar permohonan. Dalam hal perubahan atau pencabutan tidak disetujui oleh termohon dengan alasan sudah disampaikan jawaban atas tuntutan tersebut, arbiter akan menolak perubahan atau pencabutan dan memerintahkan pemeriksaan dilanjutkan.

#### 7. Saksi dan saksi ahli

Pasal 49 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa arbiter atas permintaan para pihak dapat memanggil satu orang atau lebih saksi atau saksi ahli, untuk didengar keterangannya. Biaya yang timbul sehubungan dengan pemanggilan dan perjalanan saksi atau saksi ahli tersebut dibebankan kepada pihak yang meminta. Sebelum

memberikan keterangan, para saksi atau saksi ahli wajib mengucapkan sumpah. Pada Pasal 50 arbiter dapat meminta bantuan seorang atau lebih saksi ahli untuk memberikan keterangan tertulis mengenai suatu persoalan khusus yang berhubungan dengan sengketa.

#### 8. Putusan arbitrase

Putusan arbitrase merupakan suatu putusan yang diberikan oleh lembaga arbitrase atas suatu perbedaan pendapat, perselisihan paham maupun perselisihan mengenai suatu pokok persoalan yang lahir dari suatu perjanjian dasar yang memuat klausula arbitrase, yang diajukan pada arbitrase *ad-hoc*, maupun lembaga arbitrase institusional untuk diputuskan olehnya.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mewajibkan arbiter untuk segera menjatuhkan dan mengucapkan putusan arbitrase selambatlambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak selesainya pemeriksaan sengketa oleh arbiter. Jika ternyata dalam putusan yang dijatuhkan tersebut terdapat kesalahan atau kekeliruan administratif, yang bukan substansi dari putusan arbitrase maka para pihak yang berkepentingan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak putusan diucapkan diberikan hak untuk meminta dilakukannya koreksi atas putusan arbitrase tersebut, yang dapat diajukan secara langsung kepada arbiter yang menjatuhkan putusan tersebut.

#### 9. Sifat putusan arbitrase



Undang-Undang Arbitrase menyatakan bahwa putusan arbitrase *ad-hoc* maupun lembaga arbitrase, bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap dan mengikat para pihak (*final and binding*).

#### 10. Isi putusan arbitrase

Berdasarkan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, suatu putusan arbitrase harus memuat:

- a. Kepala putusan atau titel putusan yang berbunyi “DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA”.
- b. Nama lengkap dan alamat para pihak;
- c. Uraian singkat sengketa;
- d. Pendirian para pihak;
- e. Nama lengkap dan alamat arbiter;
- f. Pertimbangan dan kesimpulan arbiter mengenai keseluruhan sengketa;
- g. Pendapat tiap-tiap arbiter dalam hal terdapat perbedaan pendapat dalam majelis arbitrase;
- h. Amar putusan;
- i. Tempat dan tanggal putusan; dan
- j. Tanda tangan arbiter atau majelis arbitrase.

#### 11. Pelaksanaan putusan arbitrase

Dalam waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal putusan diucapkan, lembar asli atau salinan otentik putusan arbitrase di serahkan dan didaftarkan oleh arbiter kepada Panitia

Pengadilan Negeri. Penyerahan dan pendaftaran tersebut dilaksanakan dengan cara melakukan pencatatan dan penandatanganan pada bagian akhir putusan oleh Panitera Pengadilan Negeri dan arbiter yang menyerahkan, selanjutnya catatan tersebut merupakan akta pendaftaran.

Pencatatan merupakan dasar bagi pelaksanaan putusan arbitrase oleh pihak yang berkepentingan atas pelaksanaan putusan arbitrase tersebut, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menentukan bahwa jika pencatatan tersebut tidak dilakukan sesuai atau dalam jangka waktu yang ditentukan, maka putusan arbitrase tersebut tidak dapat dilaksanakan. Perintah pelaksanaan putusan arbitrase oleh ketua pengadilan negeri, diberikan dalam waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah permohonan eksekusi didaftarkan kepada Panitera Pengadilan Negeri.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Tempat Penelitian

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan setelah dilakukan seminar outline skripsi dan setelah dilakukan perbaikan seminar outline.

Tabel 2. Kegiatan Skripsi

No	Kegiatan	Bulan																Ket.				
		November 2021				Februari 2022				Juni-Juli 2022				Agustus 2022					September 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																			
2	Seminar Proposal							■	■													
4	Penelitian											■	■									
5	Bimbingan & Penulisan Skripsi															■	■					
6	Seminar Hasil															■	■					
7	Meja Hijau																			■	■	

##### 2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Jalam Sei Galang No.26, Kelurahan Merdeka, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan Kode Pos 20154.

#### B. Metodologi Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, mencakup penelitian terhadap efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian kepustakaan yang dilakukan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.

Bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam data dokumenter yang telah dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan merupakan bagian dari data sekunder. Penelitian ini diperoleh dari lembaga maupun perusahaan atau pihak yang berkaitan. Data tersebut yakni:

- a. Bahan hukum primer, adalah bahan hukum yang sifatnya autoritatif artinya mempunyai otoritas, yaitu merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu. Bahan hukum primer dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, putusan dan lain sebagainya.
- b. Bahan hukum sekunder, menyampaikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat bersumber dari buku, jurnal, makalah dan lain sebagainya.
- c. Bahan hukum tersier, memberikan petunjuk merupakan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan skunder yang terdiri dari kamus hukum,enklopedia dan sebagainya.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis artinya bersifat pemaparan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku pada BPSK Kota Medan dan untuk mengetahui analisis efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam menyelesaikan perkara pelaku usaha dan konsumen. Deskriptif analisis juga menguraikan data yang seakurat mungkin dilakukan penelitian pada lembaga tersebut dengan mengumpulkan dan menganalisis data yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*), studi kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan atau mencari konsepsi, teori, asas, dan hasil pemikiran lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.
2. Penelitian lapangan (*field research*), dalam hal ini penelitian ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan untuk memperoleh data-data yang mendukung penelitian.
3. Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan.

### 4. Analisa Data

Penelitian membutuhkan analisis data untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang sedang diselidiki. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dimana menganalisis data hasil penelitian serta mempertimbangkan fakta di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan yang jelas dan benar.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

1. Pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa aturan terkait tentang penyelesaian sengketa konsumen antara lain, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselesaikan oleh BPSK baik secara proses mediasi maupun secara arbitrase.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan dimulai dari pengajuan permohonan (gugatan) di BPSK, pemilihan metode penyelesaian sengketa baik mediasi maupun arbitrase, dan putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha.
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dilakukan oleh BPSK kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase sudah efektif, hal ini berdasarkan putusan yang

telah disepakati oleh para pihak yang bersengketa telah menjalankan dan beritikad baik atas putusan BPSK kota Medan. BPSK kota Medan juga menyelesaikan sengketa sesuai tugas dan wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## B. Saran

1. Terhadap pengaturan hukum penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu adanya perubahan regulasi terkait batas waktu yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dari 21 (dua puluh satu) hari sebaiknya diperpanjang menjadi 30 (tiga puluh) hari, sehingga BPSK memiliki waktu lebih untuk mengumpulkan bukti, menghadirkan para pihak, bahkan menghadirkan saksi/ahli bila perlu.
2. Pada mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan perlu adanya dorongan dari Majelis BPSK terhadap para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketanya secara mediasi. Karena dalam penyelesaian secara mediasi tidak ada pihak yang merasa dirugikan.
3. Terhadap efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif diharapkan peran serta pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan ilmu pengetahuan anggota BPSK kota Medan dengan cara memfasilitasi para mediator dan arbitor BPSK kota Medan untuk mengikuti pelatihan atau diseminasi sehingga para mediator dan

arbitor BPSK kota Medan mampu memberikan berbagai pertimbangan hukum ditiap putusan yang dituangkan terhadap permasalahan-permasalahan konsumen yang beragam.





## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arifin, Syamsul. (2012). *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*. Medan Area University Press.
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handayani, Fajar Nugroho dan Ahmad Raihan Harahap. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Kurniawan, (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Malang: UB Press.
- Maryanto. (2019). *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*. Semarang: UNISULA PRESS.
- Nugroho, Susanti Adi. (2015). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Prenada Media
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Shofie, Yusuf. (2008). *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Suherman, Ade Maman. (2004). *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sutiarso, Cicut. (2011). *Pelaksanaan Putusan Arbitrase Dalam Sengketa Bisnis*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Soekanto, Sujono dan Sri Mahmudji. (2003). *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Triana, Nita. (2019). *Alternative Dispute Resolution Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi, dan Konsultasi*. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi.

### **Jurnal**

Atuti, Hesti Dwi. (2015). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Mimbar Justitia*. Vol. 1(2), 572-591.

Barkatullah, Abdul Halim. (2007). Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce. *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia*. Vol. 14(2).

Bustamar. (2017). Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017. *Jurnal Ilmiah Syari'ah*. Vol. 16(2), 185-195.

Hulu, Arianto, dkk. (2020). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

- (Studi Kasus: Putusan BPSK Bandung No. 01/AP/BPSK/IV/2016).  
*Jurnal Preferensi Hukum*. Vol. 1(2), 28-32.
- Kurniawan. (2012). Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 12(1), 160-172.
- Nurmalasari, Rany. (2013). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Proses Pengalihan Pengelolaan Serta Pemasukan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah (Studi Kasus Dinas Pendapatan Kota Mataram). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Vol. 2(2).
- Ramli, Ahmad. (2002). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Hukum Bisnis*. Vol. 18(3).
- Rimanda, Rahmi. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*. Vol. 4(1), 17-34.
- Rosaria, Josefa Namida dan Devi Siti H. Marpaung. (2022). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi dan Arbitrase. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 9(3), 1180-1188.
- Siregar, Nur Fitryani. (2018). “Efektivitas Hukum”, *Al-Razi*, Vol. 18(2), 1-16.
- Syafrida, (2020). “Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara Sederhana, Waktu Singkat

dan Biaya Murah”, *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Vol. 7(4), 353-370.

Winarso, Widi. (2017). “Pengembangan Ekonomi Kreatif dan Andil Pemerintah Dalam Menghadapi Perdagangan Bebas”, *Jurnal Kajian Ilmiah*, Vol. 17 (1), 11-18.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa

Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintahan Kota Medan

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

### **Website**

Rifqani Nur Fauziah Hanif. (2020). “Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl->


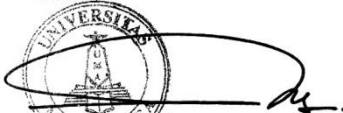
[manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html](#). Diakses pada 17 Juli 2022.

### **Wawancara**



Siregar, Padian Adi S. (2022, Juni 10). Wakil Ketua dan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan. (Novi Triani Gea, Pewawancara).



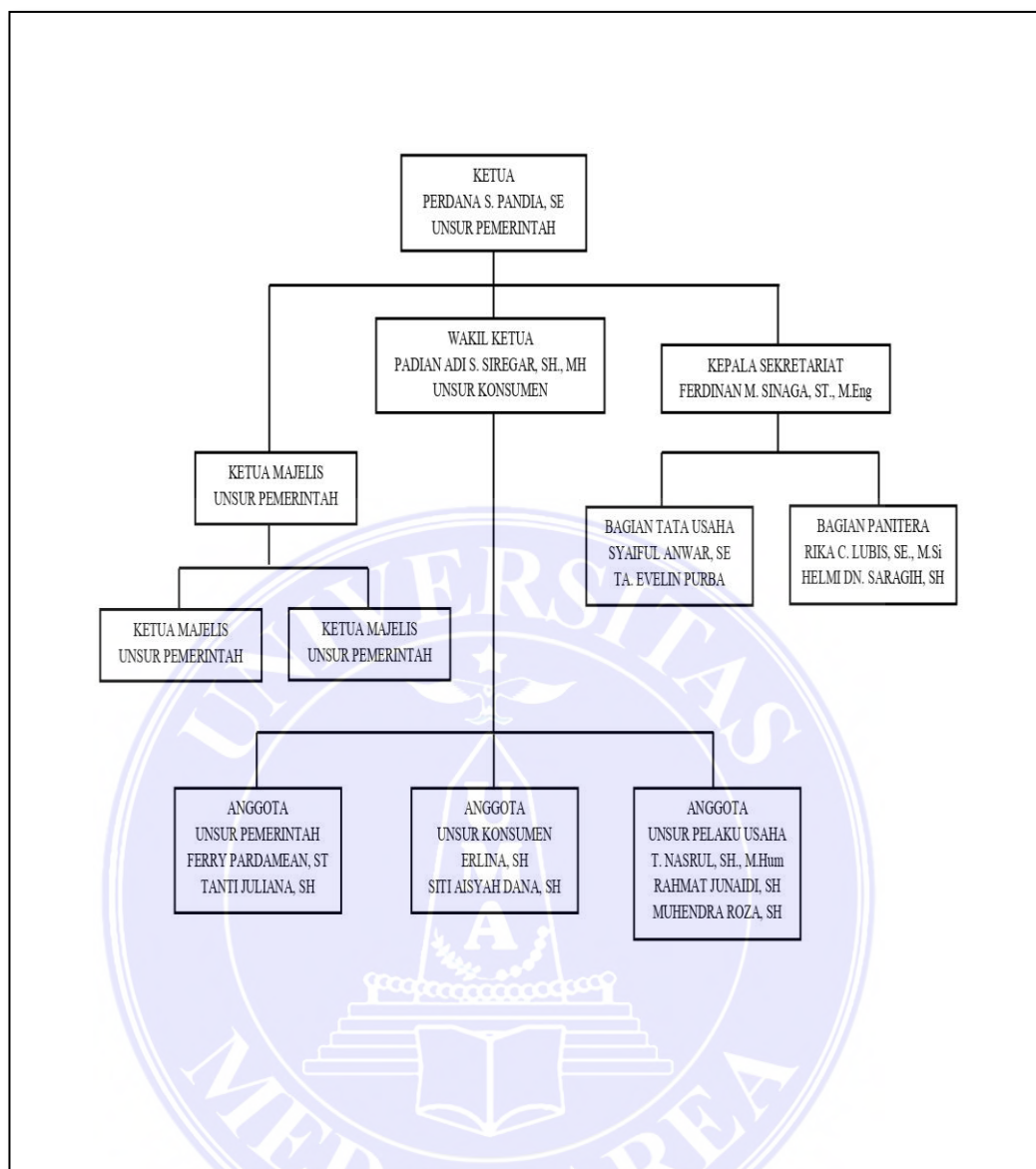
## LAMPIRAN

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>FAKULTAS HUKUM</b>	
<b>Kampus I</b> : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 <b>Kampus II</b> : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122 <b>Website:</b> www.uma.ac.id <b>E-Mail:</b> univ_medanarea@uma.ac.id		
Nomor	: C 39 /FH/01.10/N/2022	30 Mei 2022
Lampiran	: ---	
Hal	: Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara	
Kepada Yth : Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan di- Medan		
Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :		
Nama	: Novi Triani Gea	
N I M	: 188400228	
Fakultas	: Hukum	
Bidang	: Hukum Keperdataan	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul " <i>Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi dan Arbitrase</i> ".		
Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.		
Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.		
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.		
Dekan,  Dr. M. Citta Ramadhan, SH, MH		

Lampiran 1. Surat Pengambilan Data Riset dan Wawancara

	<b>PROVINSI SUMATERA UTARA</b> <b>BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)</b> <b>KOTA MEDAN</b> Jl. Sei Galang No.26.Kel Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan (20154) Telp. (061) 42012227 Email : bpskmedan@gmail.com
	Medan, Juni 2022
Nomor	: 029/Sekr/VI/2022/BPSK.Mdn
Lampiran	: -
Perihal	: <b>Selesai Pengambilan Data/Riset dan Wawancara</b>
Kepada Yth: Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Medan Area di – Medan	
Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 639/FH/01.10/V/2022 tanggal 30 Mei 2022 tentang Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, dari Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Hukum. sbb :	
Nama	: Novi Triani Gea
NPM	: 188400228
Fakultas	: Hukum
Dengan ini kami jelaskan bahwa Mahasiswa tersebut diatas pada tanggal 16 Juni 2022 telah selesai melaksanakan <b>Pengambilan Data/Riset dan Wawancara</b> di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dengan judul <b>“Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi dan Arbitrase”</b> .	
Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
	Ketua BPSK Kota Medan  Perdana S. Ponda, SE
Tembusan :	- Ka. Sekretariat BPSK Kota Medan

Lampiran 2. Surat Selesai Pengambilan Data Riset dan Wawancara



Lampiran 3. Struktur Organisasi BPSK Kota Medan



**DATA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
Tahun 2019  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

NO	BULAN	Konsultasi (Jumlah)	KASUS YANG MASUK													Total (Konsultasi + Barang/Jasa)	KASUS YANG SELESAI			Kasus yang masih dalam proses	Kasus yang diajukan keberatan									
			KASUS YANG DITANGANI										Jumlah	Mediasi	Arbitrase		Jumlah	Pengadilan Negeri	Mahkamah Agung											
			Barang (*)							Jasa (**)											Jumlah									
I	II	III	IV	V	VI	VII	Jumlah	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	Jumlah											
1.	Tahun 2019	63	1	-	8	-	-	-	-	1	10	2	-	45	2	-	2	1	-	-	1	53	126	-	6	46	52	-	-	-

**Keterangan :** Ditolak Tanpa ada Putusan berjumlah : 11 Kasus

**BARANG**

- I Makanan dan Minuman
- II Elektronik
- III Perumahan/Properti
- IV Sajian/Restoran/Cafe
- V Kosmetik/Obat-obatan
- VI Sediaan
- VII SFRU
- VIII Lainnya

**JASA**

- I PLN
- II PDAM
- III Perbankan
- IV Financial/Layanan/Lembaga Non-Bank (Kopresi)
- V Asuransi
- VI Telekomunikasi
- VII Transportasi Udara, Darat, Laut
- VIII Jasa Pengiriman
- IX Layanan Kesehatan
- X Pekerjaan
- XI Lainnya

Lampiran 4. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan Tahun 2019

**DATA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
TAHUN 2020  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

NO	BULAN	KASUS YANG MASUK																	KASUS YANG SELESAI				Kasus yang masih dalam proses	Kasus yang diajukan keberatan					
		Konsultasi (Jumlah)	KASUS YANG DITANGANI											Total (Konsultasi + Barang/Jasa)	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	Jumlah	Pengadilan Negeri	Mahkamah Agung									
			Barang (*)																		Jasa (**)								
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	Jumlah	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	Jumlah									
1.	Desember	58	1	2	4	-	-	-	1	8	9	-	2	33	5	1	-	-	-	-	50	116	-	6	20	26	22	-	-

**Keterangan :**  
 Putusan diluar bentuk Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase berjumlah : 3 Kasus  
 Persikatan yang gugur berjumlah : 4 Kasus  
 Kesepakatan perdamaian tanpa Putusan berjumlah : 2 Kasus  
 Pengaduan ditolak karena bukti Konsumen tidak sesuai, berjumlah : 1 Kasus

**\* BARANG**

- I Makanan dan Minuman
- II Elektronik
- III Perumahan/Property
- IV Bahan bakar/Gas
- V Koneksi/Instalasi
- VI Samping
- VII SPBU
- VIII Lain-lain

**\*\* JASA**

- I PLN
- II PDAM
- III Perbankan
- IV Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank (Kopras)
- V Asuransi
- VI Telekomunikasi
- VII Transportasi Lintas Darat, Laut
- VIII Jasa Pengiriman
- IX Layanan Kesehatan
- X Perbaikan
- XI Lain-lain

Lampiran 5. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan Tahun 2020

**DATA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
BULAN JANUARI s.d DESEMBER 2021  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

NO	BULAN	KASUS YANG MASUK														KASUS YANG SELESAI				Kasus yang masih dalam proses	Kasus yang diajukan keberatan									
		KASUS YANG DITANGANI														Total (Konsultasi + Barang/Jasa)	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase		Jumlah	Pengadilan Negeri	Mahkamah Agung							
		Barang (*)							Jasa (**)																					
Konsultasi (Jumlah)		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	Jumlah	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	Jumlah								
1.	Jan/Des	84	2	3	4	-	-	-	-	9	17	2	9	40	7	-	-	-	-	-	-	75	168	-	17	28	45	5	2	-
Keterangan :		Putusan diluar bentuk Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase														8														
		Pengaduan ditolak karena bukti konsumen tidak sesuai														6														
		Persidangan gugur, konsumen tidak hadir 2 kali panggilan Sidang														4														
		Persidangan selesai tanpa putusan														6														
		Persidangan sengketa tidak kewenangan BPSK														2														
		Persidangan tidak lanjut karena tidak sepakat dengan cara penyelesaian di BPSK														1														
		Persidangan tidak lanjut karena telah ada putusan dari OJK														1														
		Persidangan tidak lanjut karena bukan konsumen akhir														2														
		Persidangan tidak lanjut karena konsumen mencabut gugatannya														1														

**BARANG**

- I Makanan dan Minuman
- II Elektronik
- III Perumahan/Property
- IV Bahan bakar/Gas
- V Koneksi/Instalasi
- VI Barang
- VII SPBU
- VIII Lainnya

**JASA**

- I PLN
- II PCAM
- III Perbankan
- IV Perasat, Lesang, Lembaran, Hon-Bank (Koperasi)
- V Asuransi
- VI Telekomunikasi
- VII Transportasi Udara, Darat, Laut
- VIII Jasa Perumahan
- IX Layanan Konsultasi
- X Perawatan
- XI Lainnya

Lampiran 6. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Medan Tahun 2021