

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis deskripsikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman yaitu : Pelaku usaha dan konsumen atau pihak yang bersengketa akan dipanggil melalui surat panggilan dari BPSK kota pariaman. Mediator akan ikut serta dari awal sampai akhir. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Pariaman dilakukan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa, tetapi yang menarik dari BPSK kota Pariaman pelaksanaan mediasi Sebagian besar bukan hanya pilihan bebas yang murni dipilih oleh para pihak yang bersengketa, akan tetapi adalah pilihan yang disarankan oleh majelis BPSK kota pariaman terhadap para pihak yang bersengketa. Upaya arahan tersebut didapatkan dengan cara majelis BPSK kota Pariaman melakukan wawancara satu demi satu dengan pelaku usaha dan juga konsumen. Majelis BPSK kota Pariaman akan mengarahkan atau menyarankan mediasi sebagai Upaya penyelesaian sengketa. Proses sidang mediasi berlangsung sekitar 1-3 jam dan jangka waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi pada BPSK yaitu 21 hari, tetapi majelis BPSK pariaman berkomitmen setiap sengketa konsumen yang ditempuh melalui proses mediasi harus berhasil diselesaikan walaupun melebihi waktu penyelesaian menurut aturannya.

2. Kendala-Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Kota Pariaman yaitu : Dalam proses mediasi tidak mudah untuk mendapatkan kesepakatan para pihak yang bersengketa dikarenakan masing-masing individu pihak yang bersengketa akan terus mempertahankan argument-argumenya, serta para pihak yang bersengketa juga ada yang ingin menyelesaikan sengketa mereka di pengadilan, itu juga menjadi kendala dalam proses mediasi di BPSK kota Pariaman. Kurangnya pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen juga menjadi kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi. Dalam pelaksanaan mediasi di BPSK kota Pariaman juga pernah dilakukan melalui aplikasi zoom, dikarenakan jarak yang jauh dan juga pada masa COVID-19 tidak bisa bertemu secara langsung. Zoom juga menjadi kendala karena para pihak yang bersengketa tidak bertemu secara langsung dan juga mediator tidak bisa menjadi penengah secara langsung.
3. Upaya yang Digunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Mengatasi Kendala – Kendala dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen melalui Proses Mediasi, yaitu : dibutuhkan skill mediator sebagai penengah. Mediator harus bisa memberikan pemahaman kepada pihak yang bersengketa dan juga memberikan saran Solusi dari sengketa yang ada. Pengawasan internal yang ketat terhadap kinerja mediator perlu diterapkan, misalnya dengan melakukan evaluasi secara berkala mengenai kinerja dan objektivitas mediator. Pelatihan berkelanjutan mengenai

pengelolaan konflik dan pengambilan keputusan yang adil juga sangat penting untuk menjaga kualitas mediasi.

## **B. Saran**

Beberapa kesimpulan dapat ditarik setelah mencermati hasil penelitian dan permasalahan yang telah dibahas. Selanjutnya, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

### **1. Peningkatan Pemahaman tentang Mediasi**

Diperlukan upaya lebih untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen mengenai pentingnya mediasi sebagai solusi alternatif penyelesaian sengketa. Menyampaikan manfaat mediasi seperti biaya yang lebih rendah, waktu yang lebih efisien dan menjaga hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen agar pihak yang bersengketa lebih terbuka memilih mediasi

### **2. Peningkatan kemampuan dan keterampilan mediator**

Untuk mengatasi kendala dalam menyelesaikan sengketa, terutama yang berkaitan dengan ketegangan antara pihak-pihak yang bersengketa, perlu adanya pelatihan keterampilan komunikasi dan negosiasi yang lebih mendalam bagi mediator. Ini akan membantu mediator dalam meredakan ketegangan dan mencapai kesepakatan lebih mudah. Memberikan pengawasan atau mentoring secara berkelanjutan kepada mediator untuk menjaga kualitas dan objektivitas mereka dalam proses mediasi.

### **3. Penegakan Komitmen dan Keberhasilan Penyelesaian Sengketa**

Meskipun BPSK Kota Pariaman sudah menunjukkan komitmen tinggi untuk menyelesaikan sengketa, evaluasi terhadap setiap proses

mediasi perlu dilakukan untuk mengetahui kendala-kendala yang mungkin timbul dan bagaimana solusi terbaik bisa diimplementasikan ke depannya. Dalam kasus tertentu, jika mediasi tidak bisa selesai dalam waktu 21 hari, perlu ada fleksibilitas dan penanganan lebih lanjut agar para pihak tetap merasa puas dengan proses yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Amirudin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Haris Herdiansyah, 2019, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Salemba Empat, Jakarta.
- John W. Head, 1997, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, Proyek ELIPS, Jakarta.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Nusa Tenggara Barat.
- Nugroho Sigitsapto, 2020, *Metodologi Riset Hukum*, Oase Pustaka Group, Surakarta.
- Rachmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Syahrizal Abbas, 2017, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, cetakan ke-1, Kencana, Jakarta.
- Takdir Rahmadi, 2011, *Mediasi penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media, Jakarta.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

### C. Sumber Lain

- Arif Rahman, 2018, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang', : *Jurnal Ilmu Hukum, Volume. 2 Nomor. 1, Juni 2018*.
- Faisol Rizal, 2022, 'Peran Mediasi Sebagai Salah Satu Solusi Alternatif Penyelesaian Sengketa', *Jurnal Ilmu Syariah, Volume 3, Nomor 1, Januari 2022*.
- Febry Chrisdanty, 2020, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF, Volume 11, Nomor 2 Tahun 2020*.
- Hesti Dwi Atuti, 2015, 'Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Mimbar Justitia, Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2015*.
- Meita Sekar Sari, 2019, 'Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura', *Jurnal Ekonomi, Volume 21 Nomor 3, Oktober 2019*.
- Rika Lestari, 2013, 'Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Di Pengadilan Dan Di Luar Pengadilan Di Indonesia', *Jurnal Hukum, Volume 3 Nomor 2, 2013*.
- Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto, 2015, 'Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin', *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Volume 5, Nomor 10, November 2015*.