

**PELAKSANAAN PENGAMBILAN KESEPAKATAN MEDIASI OLEH  
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

**KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk*

*Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**Diajukan Oleh :**

**SISKA RUSARDI**

**1810012111232**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2022**

**No. Reg : 424/Pdt-02/II-2022**

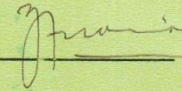
**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**No.Reg : 424/Pdt/02/II-2022**

Nama : Siska Rusardi  
Nomor : 1810012111232  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pengambilan Kesepakatan Mediasi oleh  
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)  
Kota Padang

Telah disetujui pada Hari **Senin** Tanggal **Tujuh** Bulan **Februari** Tahun **Dua**  
**Ribu Dua Puluh Dua** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Pembimbing)



Mengetahui: .

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



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

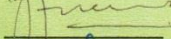
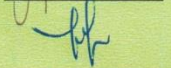

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**No.Reg : 424/Pdt/02/II-2022**

Nama : **Siska Rusardi**  
Nomor : **1810012111232**  
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**  
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Pengambilan Kesepakatan Mediasi oleh  
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)  
Kota Padang**

Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Perdata** pada hari **Selasa** Tanggal **Delapan Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** dan dinyatakan **LULUS**.

**SUSUNAN TIM PENGUJI :**

- |                                  |           |   |
|----------------------------------|-----------|---|
| 1. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. | (Ketua)   |  |
| 2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.  | (Anggota) |  |
| 3. Suamperi, S.H., M.H.          | (Anggota) |   |

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta**



**(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua, khususnya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"PELAKSANAAN PENGAMBILAN KESEPAKATAN MEDIASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG "** ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang. Penulis sangat menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak rintangan-rintangan yang dihadapi. Namun pada akhirnya berkat dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak serta kerja keras dari penulis, akhirnya skripsi ini bisa diselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak sehingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Ibu Elyana Novira S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing. Dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan nasehat maupun saran agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini, selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dr.Uning Pratimaratri, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum

Universitas Bung Hatta.

2. Ibu Dr.Yofiza Media, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

4. Ibu Dr.Elyana Novira, S.H.,M.H., selaku dosen pembimbing penulis yang selama ini membimbing, mengarahkan serta memberikan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Dr. Elyana Novira, S.H.,M.H. selaku Penasehat Akademik

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah berkenan memberikan kesempatan, membina, serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menimba ilmu pengetahuan sejak awal kuliah sampai dengan penyelesaian skripsi ini.

7. Karyawan/i Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta telah memperlancar jalannya administrasi

8. Karyawan/i perpustakaan Universitas Bung Hatta, perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

9. Teman – teman terkhusus Partynia Nur Imantya, Githa Febriani, Olivia Maya Fariza, Wilda Azizhah Suryanti, Rina Amelia Febrian Ahmaddin Gemile dan Rahmat Kurnia yang telah memberikan penulis semangat dan membantu penulis dalam hal doa dan tenaga dalam menyelesaikan skripsi ini

.Selanjutnya, ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Yang teristimewa kepada kedua orang tua saya ayah Asrizaldi dan ibu Erni yang telah memberikandoa serta dukungan baik secara moril maupun materil demi kesuksesan anaknya.
2. Untuk Paman Saya Bustamar dan yang telah memberikan doa dan semangat dalam penulisan skripsi ini
3. Kepada members grup Galak-Galak Wisuda yang telah memberikan penulis semangat bersama dan bantuan dalam hal doa dan tenaga dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Kepada teman-teman seperjuangan di bagian Hukum Perdata yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan informasi dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Kepada seluruh teman-teman angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
6. Kepada teman – teman SMA saya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang juga telah memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu penulis meminta maaf apabila masih terjadi kesalahan-kesalahan di dalam penulisannya. Semoga skripsi ini bermanfaat

bagi semua pihak baik pembaca dan juga bagi penulis pribadi, Akhir Kata penulis ucapkan banyak terimakasih.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, Februari 2022

SISKA RUSARDI

NPM 1810012111232

## *Ucapan Terima Kasih*

### *Teristimewa*

Dari lubuk hati yang paling dalam, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Asrizaldi dan Ibunda Erni terkasih yang telah mencurahkan kasih sayang dalam merawat, membesarkan, mendidik, dan memberikan dorongan semangat, serta iringan doa yang tiada henti untuk penulis. Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu.

Ibu dan ayah telah melalui banyak perjuangan. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan ibu. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku. Sehat selalu ayah dan ibu.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Metode Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Tinjauan Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	10
1. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	10
2. Tujuan Pendirian BPSK .....	12
3. Tugas dan Wewenang BPSK .....	12
4. Jenis – Jenis Sengketa BPSK .....	14
5. Kekuatan Putusan BPSK.....	15
B. Tinjauan Prosedur Pengambilan Putusan Sengketa Konsumen.....	16
1. Pengertian Sengketa Konsumen dan Pihak – Pihak dalam Sengketa Konsumen .....	16
2. Bentuk – Bentuk Sengketa Konsumen .....	17
3. Jenis – Jenis Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	18
4. Para Pihak Dalam Mediasi .....	21
5. Perbedaan Mediasi, Konsultasi, Negosiasi, dan Konsiliasi .....	22
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen .....	24

1. Pengertian Pelaku Usaha.....	24
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	25
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	26
4. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen.....	28
<b>D. Bentuk – Bentuk dari Dasar Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>28</b>
1. Pengertian Perlindungan Konsumen dan .....	28
Tujuan Perlindungan Konsumen .....	28
2. Asas Perlindungan Konsumen.....	30
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	
Melalui Mediasi.....	32
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh	
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	33
B. Hambatan dan solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui	
Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	48
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Simpulan.....	50
B. Saran.....	52

## **DAFTAR PUSTAKA**