

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari uraian pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran mediator dalam proses mediasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Lombok Barat, bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat mayoritas dilakukan dengan cara mediasi dan peran mediator disini menjadi penting sebab mediator menjadi media atau jembatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk saling menguntungkan keduanya, selanjutnya mediator mencari jalan untuk mempersingkat sengketa antar para pihak dengan menanyakan apa permasalahan dan keinginan masing-masing pihak sebelum persidangan agar waktu persidangan cepat, dan dimungkinkan dilakukan lagi setelah persidangan sehingga sampai pada kesepakatan yang ditengah-tengah saling menguntungkan. Maka sidang menjadi cepat, mudah dan biaya ringan.
2. Hambatan yang dihadapi oleh mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Lombok Barat berupa:
  - a. Kehadiran para pihak, dimana para pihak tidak hadir hingga panggilan ketiga maka akan dilakukan pemanggilan paksa dengan bantuan penyidik umum.

- b. Pertentangan kewenangan mengadili, dimana terjadi antara kewenangan BPSK untuk menyelesaikan sengketa terkait jasa keuangan yang dinilai menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan.
- c. Permasalahan klausula baku, menjadi permasalahan mediator sebab konsumen tidak pernah dijelaskan terkait isi perjanjian yang dibuat termasuk hak memilih untuk menyelesaikan sengketa pada pengadilan umum tertentu yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam perjanjian sehingga BPSK menjadi tersandera dengan isi perjanjian tersebut.
- d. Permasalahan internal dan eksternal yang terjadi di BPSK Kabupaten Lombok Barat untuk menyelesaikan sengketa antara kedua pihak yang bermasalah.

## **B. Saran**

1. Diharapkan ke depan supaya kedudukan dan kekuatan putusan BPSK tidak dapat dilakukan upaya keberatan.
2. Diharapkan kepada pemerintah agar lebih optimalkan sosialisasi keberadaan BPSK, mengingat masyarakat masih banyak yang belum tau
3. Untuk konsumen dan pelaku usaha agar memilih BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen karna murah, mudah, biaya ringan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Akhmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar dan Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Janus Sidabolok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti,
- Mahfud M.D, 1999, *Hukum dan Pilar-Pilar Demokrasi*, Yogyakarta: Gama Media.
- Marwan Mas, 2004, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philip M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia, Suatu Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganan oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Sadjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti,
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Sudikno Mertokusumo, 2006, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta: Liberty.
- Takdir Rahmadi, 2011, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Yahya Harahap, 2006, *Arbitrase*, Cet. 4, Jakarta: Sinar Grafika.

### B. Jurnal/Karya Ilmiah

- Ahmad Wahidi, Musataklima, Nur Jannani, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Jurnal*



*Penelitian Hukum De Jure*, Volume 23, Nomor 1, Maret 2023, Hlm. 92-113.

Edi Yanto, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PDAM Atas Penetapan Tarif Dalam Kontrak Baku”, *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, Vol. 3 No. 1, April 2017, Hlm. 278-287.

Haerani, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan”, *Unizar Law Review*, Volume 1, issue 1, Juni 2018. Hlm. 99-113.

Kurniawan, Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesai Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, *Disertasi*, Program Doktoi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Malang, 2010.

Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.12 No.1, Januari 2012, Hlm. 160-172.

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor138. Tambahan Lembaran Negara Rpublik Indonesia Nomor 3872.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (Ditetapkan di Jakarta Pada tanggal 10 Desember 2001)

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK. (Ditetapkan di Jakarta Pada tanggal 06 Maret 2006).

### **D. Website**

Arif Rahman, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang, [https://www.researchgate.net/publication/327697172\\_Penyelesaian\\_Sengketa\\_Konsumen\\_melalui\\_Badan\\_Penyelesaian\\_Sengketa\\_Konsumen\\_BPSK\\_Kota\\_Serang](https://www.researchgate.net/publication/327697172_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen_melalui_Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen_BPSK_Kota_Serang). (diakses 26 Oktober 2023).

Asisten I Setda Provinsi NTB Hj. Baiq Eva Nurcahyaningih, M.Si  
<https://lombokbaratkab.go.id/kepala-dan-anggota-sekretariat-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-kabupaten-lombok-barat-dilantik/>  
(diakses 24 Oktober 2023).

Bustamar, Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017 <https://media.neliti.com/media/publications/270236-efektifitas-mediiasi-dalam-penyelesaian-s-75bda203.pdf> (diakses 26 Oktober 2023).

Fahri, L. M. (2021). Mediator dan Peranannya dalam Resolusi Konflik. *PENSA*, 3(1), 114-125. Retrieved from <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pensa/article/view/1216> (diakses 25 Oktober 2023).

<https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/> (diakses 20 Oktober 2023).

IHW/M-5, 2008, Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen, <https://www.hukumonline.com/berita/a/mencari-ujung-tombak-penyelesaian-sengketa-konsumen-hol20221?page=5> (diakses 26 Oktober 2023).

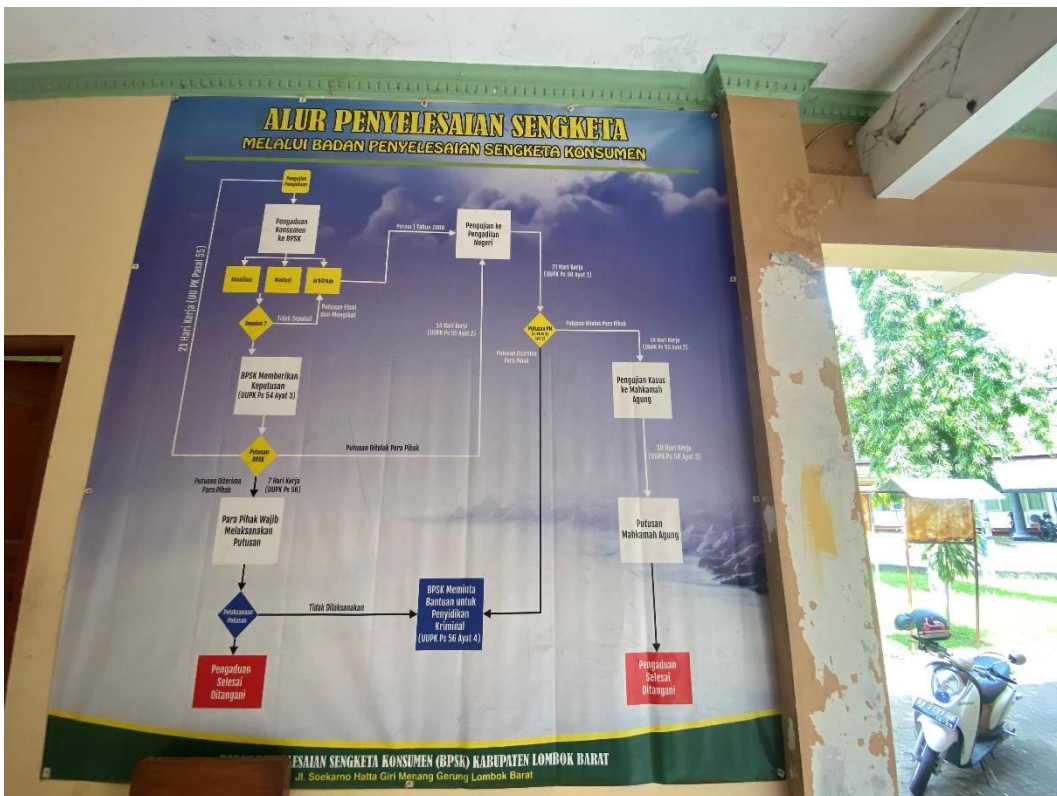
Muskibah, “Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen”, <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/374> (diakses 23 Oktober 2023).

# **LAMPIRAN**

**LAMPIRAN I: FOTO KEGIATAN PENELITIAN**













## GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

KEPUTUSAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 50-749 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
PADA KABUPATEN LOMBOK BARAT, KABUPATEN LOMBOK TENGAH,  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR, KABUPATEN SUMBAWA BARAT,  
KABUPATEN DOMPU, KABUPATEN BIMA, DAN KOTA BIMA

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang** : bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan menyesuaikan dengan ketentuan kewenangan pemerintahan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Lombok Timur, Kabupaten Sumbawa Barat, Kabupaten Dompu, Kabupaten Bima, dan Kota Bima.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);



6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);
7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 213);
8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1039).
9. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 114);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Lombok Timur, Kabupaten Sumbawa Barat, Kabupaten Dompu, Kabupaten Bima, dan Kota Bima.
- KEDUA : Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat.
- KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada APBD Provinsi NTB Tahun Anggaran 2020 yang tersedia pada Dinas Perdagangan Provinsi NTB.
- KEEMPAT : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram  
pada tanggal 14 OKTOBER 2020  
GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,



LIMANSYAH