

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI  
MEDIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA DI KOTA MAKASSAR**

*Effectiveness of Consumer Dispute Resolution Through Mediation at the Dispute  
Resolution Agency in Makassar City*

**A. Putri Andini Vira Virgoria\*, Abd Haris Hamid, Abdurrifai**

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa

\*Corresponding e-mail: [andinmadjid17@gmail.com](mailto:andinmadjid17@gmail.com)

Received: Januari 04, 2025

Accepted: April 01, 2025

Published: April 30, 2025

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dan kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Makassar. Tipe penelitian ini menggunakan penelitian normatif-empiris dengan teknik pengumpulan data yaitu studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian diolah menggunakan teknik analisis kualitatif dan kemudian data dideskripsikan dengan tujuan menjelaskan berbagai masalah beserta penyelesaiannya yang berhubungan terhadap penelitian serta relevan dengan data yang didapatkan oleh peneliti di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis Hukum terhadap Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi pada BPSK di Kota Makassar pertama belum terlaksana secara efektif dan kedua kendala internal seperti keterbatasan dukungan dana operasional, Minimnya Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana pada BPSK dan tidak tersedianya fasilitas dukungan sarana perasana serta kendala eksternal seperti tidak kooperatifnya para pihak yang bersengketa, dan tidak lengkapnya dokumen yang disertakan dalam proses penyelesaian sengketa yang diajukan. Menjadi kendala utama dalam penyelesaian kasus di BPSK Kota Makassar.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Sengketa Konsumen, Mediasi, BPSK Kota Makassar

**Abstract**

*This research aims to determine the effectiveness of resolving consumer disputes and obstacles to resolving consumer disputes through mediation at the Consumer Dispute Resolution Agency in Makassar City. This type of research uses normative-empirical research with data collection techniques, namely literature study, interviews and documentation. The data obtained from the research results is then processed using qualitative analysis techniques and then the data is described with the aim of explaining various problems and their solutions that are related to the research and are relevant to the data obtained by researchers in the field. The results of this research indicate that the Legal Analysis of the Effectiveness of Consumer Dispute Resolution through Mediation at BPSK in Makassar City has not been implemented effectively firstly and secondly there are internal obstacles such as limited operational funding support, the lack of Human Resources as implementers at BPSK and the unavailability of supporting facilities and infrastructure. external obstacles such as non-cooperation of the parties to the dispute, and incomplete documents included in the proposed dispute resolution process. This is the main obstacle in resolving cases at BPSK Makassar City.*

**Keywords:** Effectiveness, Consumer Disputes, Mediation, BPSK Makassar City



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## **A. PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional ialah satu diantara kewajiban dari pemerintah yang harus dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan dan fasilitas yang dihasilkan dari pembangunan tersebut tanpa terkecuali. Pembangunan nasional harus dapat mewujudkan masyarakat adil serta makmur sebagaimana tercantum dalam nilai-nilai UUD NRI Tahun 1945 dan Pancasila sebagai landasan negara Indonesia. Perekonomian nasional sendiri merupakan ekonomi suatu negara yang terdiri dari berbagai sektor dan subsistem yang saling terkait satu sama lain. Ekonomi nasional ini menjadi cerminan dari kondisi perekonomian suatu negara secara keseluruhan, yang mencakup seluruh aktivitas ekonomi yang terjadi di dalam wilayah yurisdiksi negara tersebut (Astuti, 2017).

Persaingan usaha yang semakin kompetitif dapat mengakibatkan adanya perilaku yang mengarah pada persaingan tidak sehat karena pelaku usaha terkadang melakukan berbagai upaya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, bahkan dengan mengabaikan kepentingan umum atau aturan hukum yang berlaku, sehingga seringkali mengabaikan kepentingan dari pelaku usaha lain. Persaingan yang tidak sehat ini lah kemudian bisa memicu kerugian yang terjadi pada konsumen, dimana nantinya status/kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Oleh sebab itu, diperlukan adanya suatu penyelenggara perlindungan konsumen untuk menjamin serta melindungi perlindungan konsumen (Rimanda, 2019). Perlindungan tersebut kemudian diwujudkan oleh pemerintah didalam bentuk peraturan hukum yang bersifat memaksa atau mengikat pelaku usaha (Arfan Anwar, 2010). Di dalam pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 menjelaskan mengenai Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) ditentukan: perlindungan konsumen merupakan seluruh perlindungan yang diberikan (berbentuk produk hukum) oleh pemerintah untuk menjamin adanya perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen memiliki tujuan utama supaya konsumen dapat memahami, memutuskan serta memilih sesuatu yang menjadi hak pribadi. Sehingga produk hukum yang diciptakan terkait perlindungan konsumen semata-mata merupakan jaminan yang diberikan pemerintah untuk mengoptimalkan/meningkatkan kedudukan konsumen (kebijaksanaan, ketekunan, kebebasan dan pengembangan pemahaman) supaya konsumen memiliki kemampuan melindungi diri sendiri, sekaligus menumbuhkembangkan peran pelaku usaha yang mengedepankan kewajiban dan hak serta pelaku usaha yang memiliki pengalaman dan kompetensi (Triana Novi, 2022). Berlakunya UUPK nyatanya tidak secara langsung dapat memberikan perlindungan terhadap para konsumen karena didalam implementasinya di lapangan, beberapa pasal UUPK memerlukan komponen pendukung kelembagaan seperti BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang berada di tingkat Kabupaten, Daerah maupun Ibu Kota dan memiliki fungsi untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana dan biaya terjangkau (Kristanto Edwin, 2014) .

Secara umum, kerugian yang dialami konsumen dapat diklasifikasikan menjadi 2 kelompok yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil. Kerugian materiil adalah kerugian yang dapat dinilai dengan uang, seperti kerusakan atau kehilangan produk, biaya perbaikan, atau biaya pengobatan akibat mengkonsumsi produk yang tidak aman. Kerugian materiil ini dapat dihitung dan diganti dengan pembayaran sejumlah uang. Di sisi lain, kerugian immateriil adalah kerugian yang tidak dapat dinilai dengan uang secara langsung, seperti rasa sakit, trauma, stres, atau kekecewaan yang dialami konsumen. Meskipun sulit untuk dikuantifikasi, kerugian immateriil ini juga harus mendapatkan ganti rugi yang layak, mengingat dampak negatifnya yang cukup besar bagi konsumen. Kedua jenis kerugian ini harus mendapatkan perhatian dan perlindungan yang seimbang melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Baik kerugian materiil maupun immateriil, konsumen berhak mendapatkan kompensasi yang adil dan memadai atas kerugian yang dialaminya akibat perilaku pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab (Rosaria Namida Josefa & Hamzah Siti Devi, 2022). Pada Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwasanya “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen”. BPSK didirikan dengan tujuan untuk menyelesaikan segala bentuk persoalan atau sengketa yang dialami oleh konsumen diluar pengadilan umum, artinya bahwa BPSK memberikan penanganan berupa penyelesaian bukan melalui pengadilan. Hal tersebut dikarenakan, pengadilan umum cenderung membutuhkan waktu yang lama untuk sebuah perkara dan juga membutuhkan biaya yang lumayan banyak sementara didalam penyelesaian sengketa melalui BPSK biaya yang dibayarkan relatif murah serta waktu yang dibutuhkan juga relatif cepat (Nugrohandini Dwi, 2018).

Mediasi ialah satu diantara alternatif yang bisa dipergunakan untuk menangani seluruh permasalahan atau sengketa diluar pengadilan, dimana biasanya dilakukan atas inisiatif perorangan atau kelompok dengan BPSK memiliki sifat aktif sebagai penasehat atau perantara. Secara umum, mediasi ialah sebuah proses yang terjadi antara pihak luar netral atau pihak ketiga dengan sengketa, dimana pihak tersebut setuju untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan yang dihadapi. Diantara kedua belah pihak, terdapat mediator yang memimpin jalannya mediasi dan bersifat netral atau tidak memihak. Mediator memiliki peran yang terbilang cukup terbatas, yaitu hanya berperan sebagai pemberi fasilitas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, sehingga tidak dapat memaksakan solusi atau kesepakatan tertentu kepada para pihak. Mediator bertugas untuk membantu para pihak dalam mencari solusi yang dapat diterima bersama melalui proses diskusi dan negosiasi (Moray Friendly, 2018). Proses sengketa yang terjadi seringkali dikarenakan oleh tidak terdapatnya proses penyelesaian diantara pihak yang berkaitan. Ketika dua orang yang memiliki pendapat saling bertentangan atau berlawanan rawan mengarah pada perselisihan atau sengketa. Berbagai cara di tempuh untuk menyelesaikan segala sengketa

yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dimana cara yang dilaksanakan untuk menyelesaikan juga berbeda-beda relevan terhadap situasi dan kondisi yang ada. Cara menyelesaikan sengketa/masalah dapat dilaksanakan melalui dua pendekatan, yaitu pendekatan lembaga Pengadilan dan pendekatan alternatif penyelesaian sengketa (Astuti, 2017). Hukum acara yang berlaku, baik pasal 130 HIR ataupun Pasal 154 Rbg, merupakan produk hukum yang dapat mendorong perdamaian dengan cara mengintegrasikan proses ini kedalam pengadilan. Oleh sebab itu, mediator memiliki posisi yang kuat dalam proses penyelesaian sengketa di pengadilan karena mediator memiliki peran penting dalam mengarahkan dan memfasilitasi proses perdamaian di dalam pengadilan (Astuti, 2017). Selain itu, proses mediasi dapat meminimalisir penumpukan perkara pada tingkat kasasi, sederhana, biaya ringan dan jasa cepat (Zainal Asikin., 2015).

BPSK didalam penanganan hukum, masih memiliki kerancuan dan ketimpangan dalam implementasinya (sengketa konsumen) salah satunya di BPSK Kota Makassar. Berdasarkan pendapat Sira selaku salah satu Pegawai BPSK di Kota Makassar menjelaskan bahwa Perkara sengketa konsumen di Kota Makassar selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan, hal ini tercatat sebanyak 41 kasus perkara konsumen pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebanyak 49 kasus pada tahun 2022 dan 57 kasus pada tahun 2023 yang diselesaikan melalui cara mediasi. Penyebab meningkatnya kasus perkara sengketa konsumen di Kota Makassar, salah satunya mengacu pada kemajuan ilmu pengetahuan, informatika dan teknologi komunikasi yang turut menjadi komponen pendukung dalam memperluas ruang gerak transaksi barang dan jasa hingga melintasi batas-batas wilayah sebuah negara. Dengan kemajuan teknologi, konsumen dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi jual-beli secara online, melampaui batas-batas geografis dan yuridiksi suatu daerah atau negara. Hal ini membuka peluang bagi konsumen untuk mengakses dan memperoleh barang dan jasa dari berbagai sumber di seluruh penjuru dunia. Namun, kemajuan teknologi ini juga memunculkan tantangan baru dalam melindungi hak-hak konsumen. Transaksi lintas batas dapat menimbulkan permasalahan terkait jaminan mutu produk, keamanan pengiriman, serta kesulitan dalam penyelesaian sengketa konsumen yang melibatkan pelaku usaha di luar wilayah hukum Kota Makassar. Selain itu, maraknya penjualan produk-produk ilegal, pemalsuan merek, dan praktik bisnis tidak sehat lainnya juga turut menyumbang peningkatan kasus sengketa konsumen di Kota Makassar. Konsumen yang tidak berhati-hati dalam memilih dan mengonsumsi produk dapat menjadi korban dari praktik-praktik tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dan kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Makassar.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didalam naungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar di Jl. Manunggal No. 22 Kel. Maccini Sombala Kec. Tamalate. Penelitian normatif-empiris ialah jenis penelitian yang menggabungkan pendekatan normatif dan pendekatan empiris dalam satu kesatuan. Data primer memegang peranan penting dalam penelitian ini, karena sumber berasal dari observasi langsung dan wawancara dengan informan. Informasi data sekunder dikumpulkan dari buku referensi, jurnal, artikel, skripsi, tesis atau penelitian terdahulu lainnya. Teknik pengumpulan data didalam penelitian ini adalah studi pustaka, wawancara, dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisis secara kualitatif dan kemudian data didekriptifkan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Makassar

Non – Litigasi, penyelesaian sengketa secara non litigasi, seperti melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi lebih banyak dipilih oleh masyarakat. Penyelesaian sengketa non litigasi ini cenderung lebih cepat, lebih murah, dan lebih fleksibel. Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan penting dalam proses ini, membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan tanpa harus melalui jalur pengadilan.

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dirancang untuk memudahkan konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa mereka. Berikut Langkah-langkah yang biasanya diikuti:

- a. Pegajuan permohonan, konsumen yang mengalami sengketa dengan pelaku usaha dapat langsung datang ke kantor BPSK di daerah domisili mereka. Konsumen perlu membawa permohonan penyelesaian sengketa.
- b. Pengisian formulir pengaduan, konsumen harus mengisi formulir pengaduan yang disediakan di Sekretariat BPSK. Formulir ini berisi informasi mengenai sengketa yang dialami.
- c. Dokumen pendukung, konsumen juga perlu melampirkan berkas atau dokumen yang mendukung pengaduan mereka, seperti bukti pembelian atau pembayaran, serta barang bukti jika ada.
- d. Identitas pribadi, konsumen harus membawa kartu identitas pribadi (KTP) untuk keperluan verifikasi.
- e. Biaya proses pengaduan di BPSK tidak dikenakan biaya, sehingga konsumen dapat mengajukan sengketa tanpa khawatir akan biaya tambahan.

- f. Pemanggilan pihak terkait, setelah pengaduan diterima, BPSK akan melakukan pemanggilan kepada pihak yang bersengketa untuk di pertemukan dalam proses mediasi atau sidang.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Perkara Sengketa Konsumen Yang Masuk Pada BPSK Kota Makassar 2021-2023

Tahun	Jumlah Kasus
2021	20
2022	23
2023	25
Total	68

Sumber data : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar, 2024.

Berdasarkan Tabel 1. di atas dapat disimpulkan bahwa selama periode tiga tahun (2021-2023) terdapat 68 perkara sengketa konsumen yang telah didaftarkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar. Ini menunjukkan bahwa dalam kurun waktu tersebut, rata-rata ada sekitar 23-24 perkara sengketa konsumen setiap tahunnya yang ditangani oleh BPSK Kota Makassar. Dalam 3 tahun terakhir (2021-2023) perkara sengketa konsumen di BPSK Kota Makassar mengalami peningkatan, banyak konsumen yang mendaftarkan sengketa nya ke BPSK.

**Tabel 2.** Kasus Yang Diselesaikan Oleh BPSK Kota Makassar Melalui Proses Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase Pada Tahun 2021-2023

Tahun	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	Menempuh jalur hukum lain	Ditolak	Jumlah
2021	0	9	7	2	2	20
2022	0	10	0	7	6	23
2023	0	11	0	8	6	25
Total	0	30	7	17	14	68

Sumber data: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar, 2024.

Berdasarkan Tabel 2. diatas dapat dilihat bahwa dalam rentang waktu 3 tahun (2021-2023), terdapat 68 perkara sengketa konsumen yang didaftarkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar. Dari jumlah tersebut 30 kasus diselesaikan melalui mediasi, 7 kasus diselesaikan melalui arbitrase, 0 kasus yang diselesaikan melalui konsiliasi, 17 kasus menempuh jalur hukum lain, dan 14 kasus dikategorikan ditolak. Ini menunjukkan bahwa BPSK Kota Makassar lebih sering menggunakan mediasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dan ada sejumlah kasus yang dialihkan ke jalur hukum lain atau ditolak. Dalam 3 tahun terakhir (2021-2023) perkara sengketa konsumen di BPSK Kota Makassar mengalami peningkatan, banyak konsumen yang mendaftarkan sengketa nya ke BPSK , perkara yang sering muncul itu terkait sengketa leasing dan perumahan. Data yang ditampilkan memperkuat pernyataan ini, dimana setiap tahunnya jumlah sengketa yang terdaftar terus meningkat. Ini menunjukkan bahwa dua sektor (sengketa leasing dan perumahan) ini menjadi area utama dimana konsumen sering mengalami permasalahan yang memerlukan penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Dari Tabel 2. di atas dapat dilihat bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur Non Litigasi (mediasi, konsiliasi, arbitrase) selama periode 2021-2023 di BPSK Kota Makassar masih kurang efektif.

**Tabel 3.** Gambaran Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Makassar Pada Tahun 2021-2023

Jalur Penyelesaian	Frekuensi	Presentase
Konsiliasi	0	00%
Mediasi	30	44%
Arbitrase	7	10%
Jalur Hukum lainnya	17	25%
Ditolak	14	21%
Jumlah	68	100%

Sumber: Data Prime 2024

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur mediasi sebanyak 30 kasus dari 68 kasus yang atau 44 persen dimohonkan kepada BPSK Kota Makassar dalam kurun waktu 2021-2023. Jalur penyelesaian Arbitrase sebanyak 7 kasus dari 68 kasus atau 10 persen, jalur hukum lainnya atau yang dilimpahkan pada proses peradilan sebanyak 17 kasus dari 68 kasus atau sebanyak 25 persen, dan ada 14 kasus dari 68 kasus yang ditolak oleh BPSK atau 21 persen. Sedangkan jalur penyelesaian melalui konsiliasi pada sengketa konsumen dan pelaku usaha yang didaftarkan pada BPSK dari tahun 2021-2023 tidak ada atau nihil.

Dari pembahasan di atas terlihat bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi lebih banyak diminati oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa proses mediasi lebih efektif dibandingkan dengan konsiliasi dan arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen. Tingginya preferensi terhadap mediasi mencerminkan keunggulannya dalam memberikan solusi yang lebih mudah, cepat dan bermanfaat bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan wawancara dengan Pak Anto salah satu pegawai BPSK Kota Makassar mengatakan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi lebih efektif. Hal ini disebabkan karena proses penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak membutuhkan biaya yang banyak, caranya sederhana, dan hasil dari proses mediasi menguntungkan kedua belah pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa melalui mediasi. Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi lebih efektif karena caranya yang sederhana dan tidak membutuhkan biaya yang banyak. Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi juga paling banyak diminati dalam 3 tahun (2021-2023) terakhir.

Litigasi, proses ini melibatkan penyelesaian sengketa di pengadilan. Meskipun litigasi memberikan keputusan yang sah secara hukum, proses ini sering dianggap kurang efisien karena dapat memakan waktu yang lama, biaya yang tinggi, dan memerlukan tenaga yang cukup besar. Selain itu, hasil dari litigasi mungkin tidak selalu memuaskan bagi kedua belah pihak. Jika penyelesaian non litigasi tidak berhasil, pengadilan tetap menjadi pilihan terakhir untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Ini menunjukkan pentingnya kedua jalur tersebut dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen, dimana non litigasi berfungsi sebagai langkah awal yang lebih efisien sebelum mempertimbangkan litigasi.

Prosedur penyelesaian di Pengadilan:

- a. Mempersiapkan berkas gugatan

- b. Mendaftar ke PTSP Pengadilan Negeri
- c. Mengisi formulir ke aplikasi E-Court
- d. Penerimaan nomor perkara, setelah berkas gugatan dinyatakan lengkap
- e. Penjadwalan sidang
- f. Proses mediasi (opsional)
- g. Proses persidangan
- h. Putusan

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan perbandingan antara Badan penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pengadilan tentang efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di Kota Makassar Tahun 2024.

**Tabel 4.** Perbandingan Penyelesaian Perkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pengadilan Negeri Kota Makassar Tahun 2024

No	Perbandingan	BPSK	Pengadilan
1.	Waktu	Penyelesaian sengketa di BPSK 14-21 hari kerja	Penyelesaian sengketa di Pengadilan 1-3 bulan
2.	Pembiayaan	Tidak ada pembiayaan	Ada pembiayaan
3.	Tutur bahasa	Informal / formal	Formal
4.	Tempat penyelesaian perkara	Tempat penyelesaian perkara di ruang mediasi	Tempat penyelesaiannya di ruang sidang
5.	Putusan	Putusan dilakukan oleh mediator	Putusan dilakukan oleh hakim

Sumber: Data Prime 2024

Salah satu cara untuk menentukan atau mengetahui efektivitasnya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilihat dari tabel di atas tentang perbandingan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dan di Pengadilan Negeri bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK lebih efektif karena sebagai berikut.

- a. Waktu penyelesaian di BPSK Kota Makassar 14-21 hari kerja sedangkan di Pengadilan Negeri 21 hari – 3 bulan lebih.
- b. Pembiayaan di BPSK tidak mengeluarkan biaya sedangkan di Pengadilan Negeri mengeluarkan seperti biaya pendaftaran, biaya administrasi, dan biaya lainnya.
- c. Bahasa yang digunakan di BPSK tutur bahasa yang formal/informal, sedangkan di Pengadilan Negeri menggunakan tutur bahasa yang Formal.
- d. Tempat penyelesaian yang dilakukan di BPSK berada di ruang Mediasi, sedangkan di Pengadilan Negeri berada di ruang sidang.
- e. Hasil putusan di BPSK ditentukan oleh mediator yang sudah disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha, sedangkan di Pengadilan Negeri putusan ditentukan oleh hakim. Dan apabila salah satu pihak yang tidak menerima putusan yang telah dikeluarkan oleh hakim, maka salah satu pihak tersebut dapat mengajukan banding sampai adanya putusan yang disepakati.



## **2. Kendala Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Makassar**

Faktor internal dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK:

- a. Keterbatasan dan operasional menjadi salah satu kendala utama yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Makassar. Biaya operasional BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
- b. Kendala sumber daya manusia, Tidak semua anggota BPSK memiliki latar belakang yang berpendidikan hukum.
- c. Minimnya fasilitas yang mendukung proses penyelesaian sengketa.

Mengenai faktor eksternal yang sering terjadi dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi.

- a. Salah satu pihak yang ngotot bahwa cuma dia yang benar, sementara mediasi bagaimana caranya mempertemukan komunikasi, informasi dari kedua belah pihak.
- b. Adanya salah satu pihak apakah pihak konsumen atau pelaku usaha yang membawa pihak ketiga dalam proses mediasi.
- c. Salah satu pihak, baik dari konsumen maupun pelaku usaha tidak kooperatif dalam menjawab pertanyaan mediator.

Kendala yang sering terjadi dalam proses penyelesaian sengketa melalui mediasi itu karena salah satu pihak yang ngotot dalam proses mediasi dan juga adanya pihak yang membawa orang luar atau boleh dikatakan pihak ketiga yang hanya datang untuk memprovokator agar para pihak yang bersengketa tidak dapat menyelesaikan proses mediasi nya dengan baik dan ketidakkoperatifan para pihak juga menjadi kendala dalam proses mediasi karena bagaimana mediator bisa mendapatkan informasi yang diperlukan kalau dari salah satu pihak yang bersengketa ini tidak memberikan jawaban yang jelas kepada mediator.

Kendala lainnya dalam proses mediasi yang dinyatakan oleh Pak Anto yaitu, pihak yang diadukan oleh konsumen tidak mau hadir dalam sesi mediasi yang diadakan di BPSK Kota Makassar ini menjadi salah satu penghambat dalam penyelesaian sengketa. Disimpulkan bahwa ketidakhadiran pelaku usaha dalam proses mediasi di BPSK Kota Makassar menjadi hambatan serius. Ketidakhadiran ini tidak hanya memperlambat proses penyelesaian sengketa, tetapi juga menghalangi mediator untuk memfasilitasi dialog yang diperlukan guna mencari solusi yang adil. Kehadiran kedua belah pihak sangat penting dalam mediasi agar proses dapat berjalan efektif dan hasil yang diinginkan dapat dicapai.

Anto mengatakan, mediasi tidak dapat dilakukan pada saat itu dikarenakan kedua belah pihak tidak membawa alat bukti lengkap ketika proses pemeriksaan sengketa. Seperti tidak adanya barang/jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi atau saksi ahli, tidak adanya dokumen atau berkas pendukung lainnya. Karena kedua belah pihak ini tidak membawa alat bukti maka proses

pemeriksaan sengketa ini tidak dapat berjalan dengan cepat. Disimpulkan bahwa ketidaklengkapan alat bukti atau absennya saksi/saksi ahli selama mediasi menjadi hambatan signifikan dalam proses mediasi.

Fajar selaku konsumen mengatakan, kendala dalam proses mediasi pelaku usaha tidak ingin ganti rugi kepada konsumen padahal itu sudah kewajiban pelaku usaha untuk melakukan ganti rugi kepada konsumen yang sudah mereka rugikan. Disimpulkan bahwa salah satu hambatan dalam mediasi adalah Ketika terjadi ketidaksepakatan mengenai permintaan ganti rugi dari konsumen.

Ros selaku kepala bidang BPSK Kota Makassar mengatakan, BPSK Kota Makassar lebih efektif dan maksimal kinerjanya pada saat masih di dibiayai oleh pemerintah karena anggaran operasional dari pemerintah itu sangat mendukung untuk menjalankan tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar. Tetapi karena pada saat ini BPSK Kota Makassar tidak mendapatkan dana operasional dari pemerintah maka untuk saat ini BPSK Kota Makassar bisa dikatakan tidak efektif. Disimpulkan bahwa tidak adanya dana operasional yang diberikan oleh pemerintah menjadi kendala yang cukup serius karena tidak adanya dana operasional dari pemerintah BPSK Kota Makassar tidak dapat menjalankan tugas dan wewenang nya dengan baik.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penyelesaian kasus sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menunjukkan ke efektifan bagi para pihak yang bersengketa, hal ini dapat dilihat dari segi biaya, waktu, dan putusan yang dilakukan oleh BPSK. Disisi lain penyelesaian sengketa konsumen yang di tempuh melalui jalur litigasi dalam hal penyelesaian perkara di pengadilan menurut hasil penelitian penulis kurang efektif dikarenakan beberapa faktor mendukung seperti biaya yang harus dikeluarkan, waktu, putusan yang dikeluarkan oleh hakim yang dapat membuat salah satu pihak tidak menerima putusan tersbut. Kendala internal seperti keterbatasan dukungan dana operasional, minimnya sumber daya manusia sebagai pelaksana pada BPSK dan tidak tersedianya fasilitas dukungan sarana dan prasarana serta kendala eksternal seperti tidak kooperatifnya para pihak yang bersengketa, dan tidak lengkapnya dokumen yang disertakan dalam proses penyelesaian sengketa yang diajukan menjadi kendala utama dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Makassar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arfan Anwar. 2010. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Kota Makassar.
- Edwin Kristanto, 2014, Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi Di Yogyakarta,
- Dwi Nugrohohandhini. [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan\\_BPSK\\_Memeriksa\\_Keberatan\\_Lelang\\_Eksekusi\\_Pasal\\_6\\_Undang\\_Undang-Hak-Tanggung.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan_BPSK_Memeriksa_Keberatan_Lelang_Eksekusi_Pasal_6_Undang_Undang-Hak-Tanggung.html)
- Frendly Moray. 2018. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Dalam Rangka Perlindungan Konsumen. Jurnal Lex Privatum. Vol 6. No.10.

- Hesti Dwi Astuti, 2015, Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Mimbar Justitia, Vol. 1 No. 2.
- Josefa Namida Rosaria. Devi Siti Hamzah Marpaung. 2022. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi dan Arbitrase. Jurnal Justitia. Vol. 9. No 3.
- Rahmi Rimanda, 2019, Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia, Jurnal Bina Mulia Hukum. Vol.4. No.1.
- Novi Triani Gea. 2022. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi Dan Arbitrase.
- Zainal Asikin. 2015. Hukum Acara Perdata Di Indonesia. Prenadamedia Group: Jakarta.
- Mediasi Di Pengadilan [https://pn.makassar.go.id/website/index.php/layanan\\_hukum/prosedur-berperkara/864-mediasi-di-pengadilan](https://pn.makassar.go.id/website/index.php/layanan_hukum/prosedur-berperkara/864-mediasi-di-pengadilan)