

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyusunan rangkaian perekonomian nasional saat ini mengalami perkembangan yang pesat sehingga menghasilkan variasi jasa dan/atau produk yang bisa dikonsumsi. Kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika bisa mendukung ruang gerak transaksi jasa dan/atau barang bisa melintasi batas-batas wilayah suatu negara.¹ Kondisi ini sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan yang diinginkan bisa terpenuhi serta memiliki kebebasan dalam memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Namun, terdapat resiko merugikan hak dan kepentingan konsumen karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dalam bidang Pendidikan, ekonomi, dan daya tawar kedudukan konsumen masih lemah sehingga diperlukan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) untuk melindungi kepentingan konsumen dimana selama ini terabaikan.

Situasi dan fenomena tersebut bisa mengakibatkan posisi pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dengan konsumen pada posisi yang rentan. Konsumen menjadi objek kegiatan komersial, dan pelaku komersial memperoleh keuntungan sebesar-besarnya melalui

¹ Wira Okta Viana, “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha Di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang” Vol. 1, no. 1 (Padang: Universitas Ekasakti 2021), hlm. 6.

teknik promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.²

Konsumen dalam pemanfaatan barang dan jasa sering mengalami hal-hal dimana merugikan, ketika konsumen merasa dirugikan dan hendak menuntut haknya, dalam hal ini sering kali terjadi penolakan dan sikap tidak peduli dari pelaku usaha sehingga selalu berujung kepada sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, atas dasar itu sangat diperlukan peran pemerintah untuk bisa memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha agar konsumen terlindungi dari kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha.³

Tercapainya suatu perlindungan perlu adanya Undang-undang yang mengatur seperti menggunakan Undang-undang Perlindungan Konsumen untuk memberikan upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara non litigasi atau diluar pengadilan melalui Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrasi, dengan membentuk suatu lembaga peradilan di luar peradilan umum atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen dimana disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

Gambar. 1.1 Peta wilayah Kota Tanjungpinang



Sumber: Berkas Kota Tanjung Pinang Peta.gif

Berdasarkan peta wilayah Kota Tanjungpinang, apabila dilihat dari letak geografis tersebut maka Kota Tanjungpinang memiliki nilai yang strategis yang bisa menjadi keunggulan bagi Kota Tanjungpinang. Penduduk merupakan sumber daya yang paling penting menggerakkan pembangunan suatu daerah bukan hanya dengan jumlah yang besar saja tetapi kualitas yang baik lebih berguna dalam meningkatkan mutu kehidupan dan kesejahteraan secara umum.⁵

Penyelenggaraan otonomi daerah telah membawa tuntutan dan perubahan terhadap sistem nilai dan budaya kerja dalam penyelenggaraan pemerintah. Penyelenggaraan otonomi daerah menuntut nilai dasar yang senantiasa bisa mengakomodasikan kebutuhan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat dengan prinsip-prinsip demokratis peran serta pemerataan dan keadilan,⁶ dengan ini dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang di Jalan Pramuka Nomor

⁵ Andi Abdul Hamzah, *Laporan Kinerja Kota Tanjungpinang Tahun 2019*, vol. 1, 2020, di akses, 24 mei 2022 https://www.tanjungpinangkota.go.id/data-download/200301-lakip_2019-7200000000-kota_tanjungpinang.pdf.

⁶ *Ibid.*

5 (Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berhak memeriksa kebenaran laporan dan keterangan dari pihak yang bersengketa, melihat atau meminta kuitansi, tagihan atau kuitansi, hasil uji laboratorium atau alat bukti lainnya, dan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan final bagi para pihak.⁷

Upaya yang paling penting dalam memberikan perlindungan konsumen adalah penerapan peraturan perundang-undangan, sehingga perlu melengkapi ketentuan hukum yang ada di bidang perlindungan konsumen. Hal ini membutuhkan pertimbangan, dan tidak cukup hanya meniru hukum negara lain yang dianggap berhasil melindungi konsumen, karena keberhasilan hukum di negara lain tidak serta merta membawa keberhasilan yang sama di Indonesia.⁸

Tabel 1.1 Tabel laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2017

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
1	01/Reg/BPSK-Tpi/1/2017	05 Januari 2017	Pendri Satria	PT Duta Perumahan Intisakti	Properti	Mediasi

Sumber: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang, 2022 (olahan data lapangan).

⁷ Yustiana Dwirainingsih, "Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen" vol 15 (2018), hlm.51.

⁸ A. Zein Umar Purba., "Mediasi Dalam Sengketa Perbankan Perbandingan Dengan Bidang Pasar Modal" (Medan: West Group, 2007), hlm. 22.

Berdasarkan tabel di atas, laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2017 pada bidang properti dengan jumlah 1 kasus dengan 1 cara penyelesaian mediasi.

Tabel 1.2 Tabel laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2018

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
1	01/Reg/BPSK-Tpi/Ii/2018	20 Februari 2018	Rezkiyah Darmasanti	BPR Duta Kepri	Jasa Keuangan	Selesai di Prasidang
2	02/Reg/BPSK-Tpi/Iii/2018	13 Maret 2018	Rezki	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Arbitrase
3	03/Reg/BPSK-Tpi/Iv/2018	19 April 2018	Nurdiana	PT Capella Dinamik Nusantara	Properti	Mediasi
4	04/Reg/BPSK-Tpi/Ix/2018	19 September 2018	Nurhasanah	Toko Mega Cell	Elektronik	Mediasi
5	05/Reg/BPSK-Tpi/X/2018	09 Oktober 2018	Aminah Ahmad	PDAM Tirta Kepri	Jasa	Mediasi

Sumber: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang, 2022 (olahan data lapangan).

Berdasarkan tabel di atas, laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2018 pada bidang jasa keuangan, properti, elektronik dan jasa dengan jumlah 5 kasus dan 3 cara penyelesaian mediasi, 1 arbitrase, dan 1 selesai di prasidang.

Tabel 1.3 Tabel laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2019

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
1	01/Reg/BPS K-Tpi/I/2019	22 Januari 2019	Indra	PT Puqalfa Jaya Mandiri	Properti	Selesai di Prasadang
2	02/Reg/BPS K-Tpi/III/2019	20 Maret 2019	Darmawan	PT Maha Karya Perdana	Properti	Mediasi
3	03/Reg/BPS K-Tpi/IV/2019	08 April 2019	Hendrik Sihombing	UP3 PT Pln (Persero)	Jasa Listrik	Selesai di Prasadang
4	04/Reg/BPS K-Tpi/VII/2019	19 Juli 2019	Novyana Handayani	PT Lion Mentari Airlines (Lion Air)	Jasa Penerbangan	Selesai di Prasadang
5	05/Reg/BPS K-Tpi/VII/2019	29 Juli 2019	Azharida	PT Sinar Jaya Putra Kampar	Properti	Selesai di Prasadang
6	06/Reg/BPS K-Tpi/VII/2019	20 Agustus 2019	Imam Satria	PT Sinar Jaya Putra Kampar	Properti	Selesai di Prasadang
7	07/Reg/BPS K-Tpi/X/2019	16 Oktober 2019	Hadi Kurniawan	PT Puqalfa Jaya Mandiri	Properti	Selesai di Prasadang
8	08/Reg/BPS K-Tpi/X/2019	29 Oktober 2019	Elyva	UP3 PT Pln (Persero)	Jasa Listrik	Mediasi
9	09/Reg/BPS K-Tpi/XI/2019	27 November 2019	Tiorly Rumarhobo	PT Pola Tata Konstruksi	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
10	10/Reg/BPS K-Tpi/XII/2019	02 Desember 2019	Yakop Sutjipto	PT Dimas Pratama Indah	Properti	Selesai di Prasadang

Sumber: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang, 2022 (olahan data lapangan).

Berdasarkan tabel di atas, laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2019 pada bidang properti, jasa listrik dan jasa penerbangan dengan jumlah 10 kasus dan 2 cara penyelesaian mediasi, 7 selesai di prasidang, dan 1 terlapor tidak memenuhi panggilan prasidang.

Tabel 1.4 Tabel laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2020

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
1	01/Reg/BPSK-Tpi/I/2020	10 Januari 2020	Said Zalman	Kamal	Sengketa Tanah	Selesai di Prasidang
2	02/Reg/BPSK-Tpi/I/2020	14 Januari 2020	Zulkifli Harto, S.Sos, M. Hum	PT Pelnas Baruna Jaya	Jasa Pelayaran	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasidang
3	03/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	20 Juli 2020	Addytia Saputra	I Hotel Baloii Batam	Jasa Hotel	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasidang
4	04/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Elia Loksa Septian Sinaga	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasidang
5	05/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Yanti	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasidang
6	06/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Ledyanto	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasidang
7	07/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Nanila	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasidang

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
8	08/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Yan Halomoan Simatupang	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
9	09/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Arisuci Yestinanur	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
10	10/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Imah, S.Ag	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
11	11/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Johansah	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
12	12/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Bak Ciang	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
13	13/Reg/BPSK-Tpi/Vii/2020	30 Juli 2020	Sepci Anora	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
14	14/Reg/BPSK-Tpi/Viii/2020	03 Agustus 2020	Nasrul	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
15	15/Reg/BPSK-Tpi/Viii/2020	05 Agustus 2020	Weldy Anugrah Riawan	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
16	16/Reg/BPSK-Tpi/Viii/2020	06 Agustus 2020	Andry Tonnaya, Se	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
17	17/Reg/BPSK-Tpi/Viii/2020	06 Agustus 2020	Abdul Hafizh	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
18	18/Reg/BPSK-Tpi/Viii/2020	26 Agustus 2020	Dewi Sri Lestari	PT Graha Garuda Mas	Properti	Selesai di Prasadang

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
19	19/Reg/BPSK - Tpi/Ix/2020	28 September 2020	Dwika Pra Oktavia	PT Karya Indo Baruna Abadi	Properti	Mediasi
20	20/Reg/BPSK - Tpi/Xi/2020	10 November 2020	Sujarwati	PT Pancanaka Swasakti Utama	Properti	Terlapor tidak Memenuhi Panggilan Prasadang
21	21/Reg/BPSK - Tpi/Xi/2020	12 November 2020	Rahmad Irwansyah Putra	PT Puspandari Karya Sejahtera	Properti	Mediasi

Sumber: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang, 2022 (olahan data lapangan).

Berdasarkan tabel di atas, laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2020 pada bidang sengketa tanah, jasa pelayaran, jasa hotel dan properti dengan jumlah 21 kasus dan 2 cara penyelesaian mediasi, 2 selesai di prasidang, dan 17 terlapor tidak memenuhi panggilan prasidang.

Tabel 1.5 Tabel laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2021

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
1	01/Reg/BPSK - Tpi/Ii/2021	23 Februari 2021	Dedy Surarto	PT. Puqalfa Jaya Mandiri	Properti	Mediasi
2	02/Reg/BPSK - Tpi/Iv/2021	30 April 2021	A. Babun Najib	PT. Lion Air	Jasa Penerbangan	Mediasi
3	04/Reg/BPSK - Tpi/X/2021	21 Oktober 2021	Fitriana Dewi	PT. Cahaya Dompok Indah	Properti	di luar BPSK

No	No Registrasi	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Bidang	Cara Penyelesaian
4	05/Reg/ BPSK - Tpi/X/2021	26 Oktober 2021	Mulyadi	PT. Karya Indo Baruna Abadi	Properti	Mediasi
5	06/Reg/ BPSK - Tpi/Xi/2021	2 November 2021	Yovi Ardian	PT. Batam Mitra Karya	Properti	di luar BPSK
6	07/Reg/ BPSK - Tpi/Xi/2021	19 November 2021	Herman syah	Toko Qstar Mobile	Hp	Pra Sidang
7	08/Reg/ BPSK - Tpi/Xi/2021	29 November 2021	Adek Sahputr a Simanju ntak	PT. Utama Telaga Baru	Properti	Mediasi
8	09/Reg/ BPSK - Tpi/Xii/2021	8 Desember 2021	Yusita Muntaw aziroh	Yasinul Arief, St	Properti	di luar BPSK

Sumber: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang, 2022 (olahan data lapangan).

Berdasarkan tabel di atas, laporan pengaduan yang masuk di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tahun 2021 pada bidang properti, jasa penerbangan dan hp dengan jumlah 8 kasus 3 diluar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan 1 pra sidang dan 4 cara penyelesaian mediasi.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis cara penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang, bahwa untuk cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi di tahun 2017, 2018 dan 2019 sebanyak 16 kasus, 6 di antara dengan jalur mediasi, 1 arbitrase, 8 selesai prasidang dan 1 terlapor tidak memenuhi panggilan prasidang. Selanjutnya di tahun 2020-2021 sebanyak 29 kasus. 6 di antara dengan jalur mediasi, 2

selesai prasidang, 3 diluar BPSK, 1 pra sidang dan 17 terlapor tidak memenuhi panggilan prasidang.

Fokus dalam peneltian ini adalah cara penyelesaian sengketa mediasi. Jika dilihat berdasarkan data yang di peroleh penulis di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang pada tahun 2020 dan 2021 sengketa konsumen melalui penyelesaian mediasi sebanyak 6 kasus yang berhasil menggunakan cara penyelesaian mediasi. Akan tetapi sebanyak 17 terlapor tidak memenuhi panggilan prasidang. Sehingga membuat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang tidak dapat melanjutkan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen ke tahap sidang.

Kendala-kendala seperti yang diuraikan di atas mengakibatkan proses pemeriksaan perkara Perlindungan Konsumen dan atau Penyelesaian Sengketa Konsumen mengalami kendala, sehingga tujuan dari undang-undang antara selain untuk melindungi kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan, dalam praktiknya masih jauh dari berhasil. Begitu pula dengan penyelesaian sengketa konsumen. Kebutuhan akan kecepatan, keadilan dan biaya rendah merupakan keinginan semua pihak, baik pelaku komersial terutama bagi konsumen yang kurang dominan dibandingkan pelaku komersial dalam berbagai situasi terutama dalam hal proses produksi. Produk atau jasa dihasilkan dari hulu ke hilir dan kemudian di distribusikan kepada masyarakat dan konsumen.

Penyelesaian sengketa atau *win-win solution* yang memuaskan para pihak merupakan dambaan dan harapan semua pihak, karena akan membawa banyak manfaat, dan juga bisa menjaga hubungan yang baik dan harmonis selama ini, bahkan kelangsungan usaha dalam transaksi-transaksi selanjutnya. Juga dari aspek hukum penyelesaian sengketa yang adil. Kepastian hukum yang berguna adalah harapan dan keinginan para pihak jika terjadi sengketa. H.A. Mukti Arto mengutip Yahya Harahap yang mengatakan jika pada prinsipnya para pihak yang bersengketa menginginkan penyelesaian yang cepat, tepat, adil dan murah. Ini adalah prinsip umum dari penyelesaian sengketa.⁹

Mengatasi liku-liku proses pengadilan yang lama dan formal, Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase, meskipun menurut Gary Goodpaster¹⁰ percaya jika tidak semua perselisihan bisa diselesaikan secara efektif melalui proses mediasi. Mediasi berfungsi dengan baik jika kondisi terpenuhi dan sesuai dengan syarat-syarat:

1. Para pihak mempunyai kekuatan tawar-menawar yang sebanding.
2. Para pihak menaruh perhatian terhadap hubungan di masa depan.
3. Terdapat banyak persoalan yang memungkinkan terjadi pertukaran (*trade offs*).
4. Terdapat urgensi atau batas waktu untuk menyelesaikan.
5. Tidak ada permusuhan jangka panjang dan mendalam antara kedua belah pihak.

⁹ HA Mukti Arto, *Teori Dan Seni Menyelesaikan Perkara Perdata Di Pengadilan* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2017), hlm. 35.

¹⁰ Gary Goodpaster, *Negosiasi Dan Mediasi: Sebuah Pedoman Pegosiasi Dan Penyelesaian Sengketa Melaluine Nosiasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 1993), hlm. 246.

6. Jika partai memiliki pendukung atau pengikut, tidak bisa dikendalikan.
7. Menetapkan presiden atau membela hak tidak lebih penting daripada menangani isu-isu mendesak.
8. Selama proses litigasi, kepentingan pengacara, penjamin dan aktor lainnya tidak akan lebih baik dari mediasi.

Menurut Gary Goodpaster, hampir semua negara telah mengembangkan alternatif dan mulai mengajukan model penyelesaian sengketa non-litigasi karena lemahnya penyelesaian sengketa litigasi yang berujung pada kerugian sumber daya, uang, waktu, pikiran dan tenaga.¹¹

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap **“Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Kota Tanjungpinang).”**

1.2. Rumusan Masalah

Agar penelitian Penulis bisa dioperasionalkan, Penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi mediasi dalam penyelesaian perkara di BPSK Kota Tanjungpinang ?
2. Apa faktor penghambat implementasi mediasi tidak efektif di BPSK Kota Tanjungpinang ?

¹¹ Achmad Santosa, , *Alternative Dispute Resolution (ADR) Di Bidang Lingkup Hidup. Makalah Disampaikan Dalam Acara FORum Dialog Tentang Alternative Dispute Resolution (ADR) Yang Diselenggarakan Oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman Dan The Asia Foundation.* (Jakarta: Departemen Kehakiman dan The Asia Foundation, 1995), hlm. 1.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui implementasi mediasi dalam penyelesaian perkara di BPSK Kota Tanjungpinang.
2. Mengetahui faktor penghambat implementasi mediasi tidak efektif BPSK Kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis diharapkan bisa digunakan sebagai bahan penelitian dan memberikan ide bagi pengembangan prosedur hukum penyelesaian sengketa konsumen. Ide-ide ini bisa digunakan sebagai rekomendasi untuk memperbaiki prosedur dan isi undang-undang perlindungan konsumen, dan untuk kepentingan referensi penyelesaian sengketa perkara konsumen, melalui pengadilan negeri maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

1.4.2. Manfaat Praktis

Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen, dan dalam menyusun hukum acara perdata yang baru bagi pemerintah dan pembuat undang-undang khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, manfaat yang sebenarnya diharapkan bisa memberikan manfaat bagi

pelaku usaha, konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), praktisi hukum dan menjadi program sumber kontribusi.

