

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Pelaksanaan Mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa para pihak pada BPSK menurut ketentuannya dilakukan berdasarkan pilihan bebas para pihak, menariknya pelaksanaan mediasi pada BPSK di kota Padang sebahagian besar bukan merupakan pilihan bebas yang murni dipilih oleh para pihak, akan tetapi adalah pilihan yang diarahkan oleh majelis BPSK kota Padang terhadap para pihak. Upaya arahan oleh majelis BPSK tersebut cenderung terkesan adanya intervensi melalui dialog-dialog satu-demi-satu yang dilakukan oleh majelis BPSK kota Padang terhadap para pihak agar memilih (diarahkan memilih) mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara para pihak. Majelis BPSK berpendapat hasil putusan mediasi dapat menyamakan posisi konsumen yang sebelumnya berada pada posisi lemah dengan posisi pelaku usaha. Pelaksanaan mediasi pada BPSK Kota Padang dibantu oleh majelis BPSK, yakni oleh tiga orang mediator dari unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen. Dalam melakukan mediasi di BPSK kota Padang, tidak ada satu ketentuan yang mewajibkan mediasi dibantu oleh mediator berlisensi, sehingganya pelaksanaan mediasi pada BPSK Kota Padang ada yang dilakukan oleh mediator yang belum atau tidak berlisensi. Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui upaya mediasi pada BPSK selalu melewati batas ketentuan yakni selama 21 (dua puluh satu) hari. Waktu tersebut dinyatakan tidak memadai untuk keberhasilan mediasi,

sementara majelis pada BPSK kota Padang berkomitmen setiap perkara yang ditempuh dengan upaya mediasi harus berhasil walaupun melebihi waktu penyelesaian menurut aturannya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keefektivitasan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Padang adalah :  
Pertama, faktor pengaturan tentang mediasi pada BPSK, yang mana aturan mediasi merupakan elemen pertama yang dapat mempengaruhi efektivitas mediasi. Mediasi pada BPSK kota Padang ditengahi oleh tiga orang mediator yang menyebabkan sulitnya menyatukan komunikasi antara mediator. Aturan tentang batasan waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dibatasi selama 21 (dua puluh satu) hari juga mempengaruhi tingkat keberhasilan mediasi. Tidak diwajibkannya mediator berlisensi yang membantu proses mediasi pada BPSK Kota Padang akan mempengaruhi tingkat kenetralan dan keprofesionalan mediator yang membantu mediasi yang akan berdampak kepada hasil mediasi. Kedua, pemberdayaan dan pengoptimalan peran mediator sebagai elemen kedua yang mempengaruhi efektivitas mediasi dengan memaksimalkan pelatihan mediator melalui metode-metode yang lebih mutakhir akan dapat melahirkan mediator-mediator profesional yang senantiasa bersikap netral yang tentunya melalui peran mediator yang demikian itu mediasi akan menjadi upaya penyelesaian sengketa konsumen yang efektif. Ketiga, perlunya dilengkapi sarana dan prasaran yang ada di BPSK kota Padang untuk menunjang pelaksanaan mediasi sehingga menjadi lebih efektif. Keempat elemen sikap dan budaya

hukum para pihak yang bersengketa juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat keefektifan mediasi atau keberhasilan upaya mediasi.

## **B. SARAN**

Bertolak dari kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Mediasi sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen mampu memberikan hasil yang baik, dalam artian bahwa mediasi sebagai pilihan para pihak secara sadar mampu memberikan hasil yang *win-win solution*. Mediasi perlu dijadikan pilihan wajib dalam penyelesaian sengketa konsumen, walaupun hal ini masih terjadi perdebatan, tetapi setidaknya dari hasil penelitian memperlihatkan bahwa mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen mampu menyelesaikan persoalan antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk itu pemerintah perlu meninjau ulang aturan yang ada dan menempatkan penyelesaian sengketa konsumen melalui upaya mediasi sebagai pilihan wajib.
2. Supaya proses mediasi dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan putusan akhir yang *win-win solution*, maka mediasi seharusnya dilakukan oleh mediator yang mampu bersikap netral dan professional. Salah satu alat ukur keprofesionalan mediator adalah adanya lisensi. Namun untuk mendapatkan lisensi tersebut perlu dilakukan serangkaian evaluasi dan dirancang pendidikan khusus mediator. Untuk meningkatkan kualitas mediator khususnya di BPSK, pemerintah juga perlu melakukan pengembangan potensi mediator melalui pelatihan berkelanjutan dengan praktik langsung dan melalui studi komparasi

sehingga mediasi dapat menjadi efektif dan menjadi sebuah pilihan yang betul-betul dapat menghasilkan putusan *win-win solution* bagi para pihak disamping dapat menyeimbangkan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.

3. Terkait dengan posisi majelis BPSK yang juga dapat bertindak sebagai mediator, tentunya kondisi ini dapat menimbulkan kerancuan konsep dari mediasi itu sendiri, karena lazimnya mediasi ditengahi oleh seorang mediator. Selain itu, jangka waktu penyelesaian mediasi yang dibatasi selama 21 (dua puluh satu) hari dirasakan tidak akan mampu memberikan hasil yang maksimal. Untuk itu pemerintah perlu meninjau ulang Kepmenperdag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dan menegaskan bahwa mediasi harusnya dilakukan oleh mediator tunggal yang mampu bersikap netral dan profesional. Sedangkan terkait dengan batasan waktu pelaksanaan mediasi, setidaknya dapat mengacu pada jangka waktu yang ada dalam PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

