

**INTERVENSI PIHAK KETIGA DALAM RESOLUSI
KONFLIK KONSUMEN**

**Studi Pada Tujuh Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Kota Padang**

SKRIPSI

Oleh

**OVY RIANA IRAWAN
BP. 1410812004**



**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2019

ABSTRAK

OVY RIANA IRAWAN , BP 1410812004. Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Padang. Judul Skripsi: Intervensi Pihak Ketiga Dalam Resolusi Konflik Konsumen Studi Pada Tujuh Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang. Jumlah halaman 144 lembar. Pembimbing I Prof. Dr, Afrizal MA. Pembimbing II Zuldesni, S.sos, MA.

Konflik dapat terjadi dalam hubungan ekonomi dan perdagangan. BPSK merupakan salah satu wadah untuk menangani konflik konsumen. Dalam menyelesaikan konflik, cara yang digunakan untuk mengatasi konflik berdasarkan derajat keinginan para pihak. Antara ketiga cara tersebut memiliki derajat intervensi dari BPSK yang berbeda pula sesuai dengan kesepakatan dan keinginan kedua belah pihak yang bersengketa. Untuk konsiliasi dan mediasi, tahapan ini lebih menunjukkan ciri khas BPSK yakni melakukan diskusi terlebih dahulu untuk meringankan serta mengambil jalan yang baik bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa tanpa persidangan yang rumit dan terikat. Jika kedua belah pihak tidak berhasil melakukan perdamaian. Namun, jika tahapan penyelesaian para pihak tidak berhasil melakukan perdamaian, maka arbitrase menjadi jalan terakhir untuk menyelesaikan permasalahan. Tujuan penelitian ini adalah (1) mendeskripsikan proses penyelesaian konflik secara konsiliasi (2) mendeskripsikan proses penyelesaian konflik secara mediasi (3) mendeskripsikan penyebab keberhasilan dan kegagalan dalam menyelesaikan konflik konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk memahami tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan konsep resolusi konflik yang dikemukakan oleh George Simmel dan Lewis Coser. Penulis telah mempelajari 7 kasus yaitu 3 kasus selesai secara konsiliasi, 3 kasus selesai secara mediasi dan 1 kasus yang tidak berhasil. Kasus tersebut dipelajari dengan mewawancarai 10 informan pelaku dan 1 informan pengamat dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Disamping wawancara, penulis juga menganalisis dokumen seperti hasil putusan sidang informan, berita acara, surat yang berkaitan dengan konflik konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa proses konsiliasi dilakukan dengan cara (1) Mendorong suasana yang konstruktif dalam diskusi dengan mengembangkan dialog (2) melakukan pendekatan diluar pertemuan BPSK (3) melakukan upaya untuk membuat kekuatan kedua belah pihak seimbang. Kemudian, proses mediasi dilakukan dengan cara (1) Menjelaskan secara rasional akibat dari pertentangan (2) membuat kedua belah pihak seimbang (3) Mendorong para pihak terlibat aktif dalam penyelesaian (4) BPSK kreatif dalam mencari alternatif penyelesaian berdasarkan posisi para pihak (5) BPSK menarik simpati para pihak. Selain itu, (1) menganalisa pelanggaran (2) memutuskan persoalan berdasarkan aturan hukum (3) memberikan pertimbangan hukum.

Kata Kunci: Intervensi, Resolusi Konflik, dan BPSK.

ABSTRACT

OVY RIANA IRAWAN, BP 1410812004. Department of Sociology, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang. Thesis Title: Third Party Intervention in Consumer Conflict Resolution Study In Seven Cases in Consumer Dispute Resolution Bodies. Number of pages 144 sheets. Advisor I Prof. Dr, Afrizal MA. Advisor II Zuldesni, S.sos, MA

Conflicts can occur in economic and trade relations. BPSK is a forum for dealing with consumer conflicts. In resolving conflicts, the methods used to resolve conflicts are based on the degree of desire of the parties. Between the three methods has a degree of intervention from BPSK that is different in accordance with the agreement and desires of the two parties to the dispute. For conciliation and mediation, this stage shows more about the characteristics of BPSK, namely conducting prior discussions to alleviate and take a good path for both parties to resolve disputes without complicated and bound trials. If both parties do not succeed in making peace. However, if the settlement stage of the parties does not succeed in making peace, then arbitration is the last resort to resolve the problem. The purpose of this study is (1) to describe the conflict resolution process by conciliation (2) to describe the mediation conflict resolution process (3) to describe the causes of success and failure in resolving consumer conflicts.

This study uses a qualitative approach with a descriptive type to understand the purpose of the study. This study uses the concept of conflict resolution proposed by *George Simmel* and *Lewis Coser*. The author has studied 7 cases, namely 3 cases completed by conciliation, 3 cases completed by mediation and 1 case that did not succeed. The case was studied by interviewing 10 perpetrator informants and 1 observer informant with predetermined criteria. Besides the interview, the author also analyzed documents such as the results of the decision of the informant's session, minutes, letters relating to conflicts between consumers and business actors.

Based on the results of the study, it was found that the conciliation process was carried out by (1) Encouraging the constructive atmosphere in the discussion by developing dialogue (2) approaching the BPSK meeting (3) making efforts to make the strength of the two sides balanced. (1) Explain rationally as a result of conflict (2) make both parties balanced (3) Encourage parties to be actively involved in resolving (4) BPSK creativity in finding alternative solutions based on the position of the parties (5) BPSK attracts sympathy from the parties. In addition, (1) analyzing violations (2) deciding issues based on legal rules (3) providing legal considerations

Keywords: Third-Part, Conflict Resolution, and BPSK.