

SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA SECARA MEDIASI *ONLINE* MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA
BUKITTINGGI**

**(STUDI KASUS: MEDIASI *ONLINE* DI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN BUKITTINGGI AKTA PERDAMAIAN
NOMOR 02/P/BPSK-BKT/II/2023)**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:

**ADELA SHAVALA
1910112111**

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM PERDATA BISNIS (PK II)



Pembimbing :

**Prof. Dr. H. Busyra Azheri, S.H., M.Hum,
Nanda Utama, S.H., M.H.,**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

No.Reg : 18/PK-I/III/2024

ABSTRAK

Seorang konsumen datang dan membuat permohonan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi terhadap sengketa pembiayaan konsumen pembelian mobil dengan Bank Central Asia (BCA) Finance. Dalam prosesnya, pihak dari BCA Finance menginginkan ahli waris konsumen untuk hadir di mediasi, sedangkan ahli waris konsumen berada di India dan Australia. Dikarenakan jarak, para pihak yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi sepakat untuk mengadakan mediasi secara elektronik / *online*. Namun sejauh ini hanya ada peraturan perundang-undangan yang mengatur mediasi di ruang lingkup peradilan, yakni Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Mediasi dan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik, dan untuk mediasi dan mediasi secara *online* di dalam ruang lingkup Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih belum diatur dengan jelas dalam peraturan perundang-undangan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen? (2) Bagaimanakah kekuatan hukum kesepakatan damai dari mediasi *online* yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi? Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yang diambil dari data primer, sekunder, dan tersier. Data primer diambil dari peraturan perundang-undangan terkait, selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan mediasi secara *online* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sah sejauh mediasi *online* tersebut dilaksanakan sesuai kesepakatan para pihak. Dan keputusan kesepakatan damai yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, juga memiliki kekuatan hukum eksekutorial.

Kata Kunci : Sengketa, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mediasi, Mediasi *Online*

