1. **PENDAHULUAN**

Globalisasi dan perdagangan bebas yang diikuti oleh kemajuan komunikasi dan teknologi mempelancar laju pertumbuhan ekonomi dan transaksi perdagangan baik barang maupun jasa di masyarakat dalam tingkat regional maupun internasional. Dengan adanya moderenisasi menjadikan batas-batas perdagangan tidak lagi menjadi perhatian utama dalam hal laju transaksi di bidang perdaganan.

Kewajiban semua pihak untuk mengambil peran dalam menyadarkan pelaku usaha dan konsumen akan hak, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing, ini harus dilakukan dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha, namun dalam kenyataan terdapat pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran sangat eksploitatif dan sering merugikan konsumen. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pelaku usaha melalui kiat promosi, marketing dan perjanjian-perjanjian yang telah distandarisasi oleh pelaku usaha sehingga banyak dari perjanjian tersebut merugikan bagi konsumen, dan hal ini dapat menjadi cikal bakal timbulnya sengketa konsumen.

Setiap konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang tidak memenuhi aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Selama ini masyarakat Kota Mataram selaku konsumen sering kali merasa dirugikan oleh pelaku usaha, dan mereka mengadukan permasalahan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Mataram. BPSK Kota Mataram selama ini telah banyak membantu menyelesaikan sengketa melalui jalur mediasi.

Tentunya dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi tersebut BPSK pasti menemui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi. Bertitik tolak dari uraian latar belakang diatas, penulis memilih untuk meneliti perihal mengenai : 1). Proses pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yang dibantu oleh BPSK; 2). Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses penyelesaian sengketa melalui mediasi pada BPSK yang terjadi di Kota Mataram dan bagaimana solusinya. Nantinya hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi konsumen atau masyarakat untuk memilih dan melaksanakan penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi yang dibantu oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK Kota Mataram dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada BPSK Kota Mataram dan bagaimana solusinya. Selanjutnya, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah : Manfaat Teoritis melalui penelitian ini akan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman penulis terhadap bidang akademik lainnya tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK di Kota Mataramserta mempelajari secara lebih mendalam tentang bentuk dari penyelesean sengketa BPSK di Kota Mataram*,* dan juga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di kampus dan lembaga hukum pada umumnya. Selanjutnya, manfaat Praktis dibagi menjadi : 1. Bagi Pemerintah, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pemerintah mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK di Kota Mataramserta mempelajari secara lebih mendalam tentang bentuk dari penyelesaian sengketa BPSK di Kota Mataram sehingga pada masa yang akan datang pemerintah dapat memberikan ketegasan dalam perlindungan konsumen ataupun dalam penyelesean sengketa melalui mediasi BPSK sehingga dapat diketahui proses dan bentuk dari upaya hukum yang jelas; 2. Bagi Mahasiswa, Dengan mempelajari secara lebih detail pada hal-hal yang menyangkut penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK di Kota Mataramserta mempelajari secara lebih mendalam tentang bentuk dari penyelesean sengketa BPSK di Kota Mataram*,* maka mahasiswa dapat menjadikan hal tersebut sebagai bahan untuk pembelajaran dikemudian hari dan pedoman dalam menghadapi secara langsung baik secara empirik perkembangan perlindungan konsumen dan penyelesean sengketa secara mediasi melalui BPSK di Kota Mataram; 3. Bagi Masyarakat, Diharapkan masyarakat menjadi lebih tahu dan aktif dalam melakukan keikutsertaan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK di Kota Mataramserta mempelajari secara lebih mendalam tentang bentuk dari penyelesean sengketa BPSK di Kota Mataram dan mendapatkan informasi lebih jelas terhadap keamanan serta perlindungannya dengan adanya penelitian ini.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian Empiris-Normatif, Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 macam, yaitu : 1) Data Primer; 2) Data Sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari Data Kepustakaan dan Data Lapangan. Setelah data-data baik primer maupun sekunder yang dibutuhkan terkumpul, maka bahan hukum tersebut akan diolah dan dianalisa dengan menggunakan tekhnik pengolahan data secara kualitatif yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis dan tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan pemahaman dan interprestasi data.[[1]](#footnote-1) Setelah melalui pengolahan dan analisis, selanjutnya data tersebut disajikan secara deskriptif analisis yaitu penyajian menggambarkan secara lengkap tentang aspek-aspek hukum terhadap permasalahan yang diteliti dan selanjutnya dianalisis kebenarannya serta menyusun dan memilih data yang berkualitas untuk dapat menjawab permasalahan yang diajukan.[[2]](#footnote-2)

1. **PEMBAHASAN**

**Proses Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram**

Disadari bahwa dengan semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, maka peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan jasa yang diperoleh di pasar diupayakan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen pengaduan dapat dilakukan di BPSK terdekat dengan lokasi domisili konsumen selaku penggugat dan ada beberapa tahap yang harus dilewati oleh para pihak sebelum menempuh proses persidangan. Diantaranya dimulai dari pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, pendaftaran, pemilihan jalur penyelesaian, proses persidangan, hingga dikeluarkannya putusan penyelesaian sengketa konsumen.[[3]](#footnote-3)

Sebagai bagian dari penyelesaian sengketa alternatif, maka tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal.

Dituturkan oleh Ediyanto selaku perwakilan Sekretariat BPSK Kota Mataram setelah segala proses registrasi permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan konsumen kepada sekretariat BPSK selesai, maka ketua akan meninjau dan mengkaji kasus yang diajukan dengan membaca catatan yang dibuat sekretariat BPSK mengenai pengaduan konsumen dan formulir permohonan penyelesaian sengketa, setelah ketua selesai dengan tugasnya untuk mengkaji kasus yang diajukan maka tugas ketua selanjutnya yaitu menentukan majelis yang terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pelaku usaha, unsur pemerintah, dan unsur konsumen. Dan Susunan majelis BPSK adalah ganjil yaitu minimal 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud Pasal 54 ayat (2) UUPK yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.

Untuk selanjutnya majelislah yang menentukan jadwal persidangan dan apabila majelis telah menentukan jadwal persidangan, maka BPSK akan mengirimkan surat panggilan kepada pelaku usaha dan konsumen yang menjadi para pihak dalam persengketaan terkait. Namun dalam prakteknya selama ini yang sering dipanggil BPSK dengan surat resmi yaitu hanya pelaku usaha saja, hal ini dikarenakan pada prinsipnya pada saat konsumen melakukan pengaduan kepada BPSK, dari pihak sekretariat BPSK sendiri sudah meminta nomor telepon yang bisa dihubungi. Hal ini dilakukan BPSK Kota Mataram agar tidak mengalami kesulitan dalam proses pemanggilan konsumen, karena alamat pemanggilan yang ditujukan kepada konsumen sendiri tidak seringkas alamat penggilan kepada pelaku usaha yang biasanya berupa perusahaan-perusahaan ataupun toko-toko yang sudah tidak asing keberadaannya di kota Mataram. Apabila dalam pemanggilan pertama para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK Kota Mataram maka selanjutnnya BPSK Kota Mataram akan melakukan pemanggilan dengan surat panggilan yang ke-2 (kedua). Apabila surat panggilan ke dua ternyata tidak digubris juga oleh para pihak tanpa ada lasan yang jelas, maka BPSK akan mengirimkan surat panggilan ke-3 (ketiga). Apabila surat ketiga juga tidak mendapatkan respon, maka BPSK akan meminta bantuan kepada penyidik umum untuk melakukan pemanggilan paksa. Namun dalam prakteknya penyidik umum enggan melakukan pemanggilan paksa karena belum ada peraturan yang mengatur tentang prosedur tata cara pemanggilan paksa tersebut dan atas dasar alasan tersebutlah BPSK jarang meminta bantuan penyidik umum.

Setelah seluruh prosesi pemanggilan para pihak telah berhasil dan para pihak telah memenuhi panggilan BPSK, jadi pada sidang tahap pertama ini merupakan masuk kedalam agenda sidang dan masi dalam tahap proses penyelesaian dan tidak menutup kemungkinan pada sidang yang pertama ini akan berlanjut ke jejang persidangan selanjutnya.

Pada prinsipnya BPSK dalam menyelesaiakan sengketa menggunakan tiga cara, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Selama ini dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK selalu mengarahkan para pihak untuk menggunakan jalur mediasi karena memiliki banyak kelebihanan dan dalam penerapannya tidak rumit karena disini ditekankan aspek musyawarah. Disini posisi BPSK berada ditengah-tengah antara para pihak yaitu pihak konsumen selaku penggugat dan pihak pelaku usaha sebagai tergugat, peranan BPSK disini sebagai penengah yang membantu melakukan penawaran atau negosiasi atas tuntutan konsumen dan kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi tuntutan konsumen hingga masalah antara konsumen dan pelaku usaha tuntas sehingga lahirlah suatu kesepakatan damai. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan mediasi, BPSK Kota Mataram hanya menjembatani antara keinginan para pihak dan majelis disini bersifat aktif. Dalam prakteknya persidangan yang digelar BPSK Kota Mataram tidak selalu berjalan lancar. Dan sesuai batas waktu yang ditentukan dalam Pasal 55 Udang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima, namun senyatanya ditemukan dalam prakteknya persidangan penyelesaian sengketa melalui mediasi BPSK ini ada beberapa persidangan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi ini bisa berjalan melebihi batas waktu yang telah ditentukan tersebut. Hal ini sering disebabkan oleh karena proses pemanggilan para pihak yang biasanya para pihak sering mangkir dari pemanggilannya, dan biasanya para pelaku usaha selaku pihak yang tergugat merupakan suatu perusahaan besar yang dimana dalam setiap penyelesaian masalah hukum perusahaan tersebut memiliki perwakilan atau kuasa hukum sendiri dari pusat perusahaannya untuk melakukan penyelesaian sengketa atau masalah yang terjadi, dan untuk mengahadirkan perwakilan atau kuasa hukum suatu perusahaan itu memakan waktu yang tidak sedikit karena faktor lokasi perusahaan pusat yang jauh dan perusahaan itu sendiri memiliki prosedur tersendiri dalam melakukan hal tersebut.

Apabila hasil negosiasi dari persidangan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK telah tercapai suatu kata kesepakatan damai, BPSK akan membuat semacam surat perjanjian perdamaian. Dalam surat perjanjian perdamaian tersebut memuat hasil kesepakatan yang telah dibuat oleh para pihak sesuai dengan perjanjian para pihak dan ditandatangani oleh kedua belah pihak. Untuk menguatkan isi dari surat perjanjian perdamaian tersebut, BPSK akan menerbitkan suatu akta perdamaian. Jadi jika isi surat perjanjian perdamaian hanya mengikat para pihak yang bersengketa, peran akta perdamaian disini sebagai kekuatan hukum yang mendasari surat perjanjian perdamaian dari para pihak yang bersengketa, dengan kata lain akta perjanjian yang diterbitkan BPSK Kota Mataram tersebut menjadi dasar hukum keputusan yang dikeluarkan majelis.

Terkait dengan jangka waktu penyelesaian sengketa yang hanya 21 hari, jika dalam persidangan ditemukan para pihak yang keras kepala dan perbandingan antara tuntuntutan konsumen dengan kemauan pelaku usaha yang terlapau jauh, maka BPSK Kota Mataram selaku majelis akan mengambil tindakan *“kalkus”* yaitumajelis mengambil alih perundingan dengan cara mengeluarkan salah satu pihak baik pihak konsumen ataupun pelaku usaha dari ruang persidangan dan BPSK selaku majelislah yang melakukan perundingan tersebut. Hingga dicapai suatu titik tengah, maka pihak yang dikeluarkan dari ruang sidang tadi akan diminta untuk masuk kembali keruang sidang, sedangkan pihak yang satunya lagi akan diminta untuk menunggu diluar ruang sidang. Hasil perundingan majelis tadi akan disampaikan kepada pihak yang baru saja memasuki ruang sidang, tentunya majelis menyampaikan hasil perundingan dengan berbagai macam pertimbangan yang kiranya tidak merugikan dan tidak menguntungkan salah satu pihak. Hal ini akan dilakukan oleh BPSK selaku majelis hingga tercapai kesepakatan damai. Namun dalam prakteknya hingga saat ini jarang sekali ditemukan hal seperti ini oleh BPSK Kota Mataram karena hal ini lazimnya diterapkan pada penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

Suatu proses persidangan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK bisa saja tidak dapat diselesaikan atau dengan kata lain tidak mencapai kesepakatan damai, dalam situasi ini para pihak yang bersengketa bisa saja melanjutkan proses persidangan ke persidangan melalui peradilan umum yaitu melalui persidangan pengadilan negeri. Dan untuk menuju jenjang persidangan tersebut BPSK dapat menerbitkan surat rekomendasi kepada pengadilan negeri sesuai tempat domisili konsumen selaku penggugat.

**Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Pada BPSK Kota Mataram**

Dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK Kota Mataram ditemukan beberapa faktor yang menjadi kendala yaitu salah satunya dari keanggotaan BPSK Kota Mataram itu sendiri, hal ini dikarenakan yang menjadi anggota BPSK Kota Mataram merupakan bukan orang dari golongan biasa melainkan pejabat-pejabat, pengusaha, dan bukan merupakan orang biasa yang dimana orang-orang tersebut memiliki jam terbang yang tinggi sehingga dalam pelaksanaan pengadilan penyelesaian sengketa konsumen yang digelar oleh BPSK Kota Mataram sering tertunda karena majelis yang dibentuk dari perwakilan keanggotaan BPSK Kota Mataram tersebut sering tidak dapat hadir yang dikarenakan adanya bentrok waktu antara jadwal sidang dengan waktu kerjanya diluar tugasnya sebagai anggota BPSK Kota Mataram.[[4]](#footnote-4) Hal ini lah yang sama sekali sulit dihindari, sedangkan dalam Pasal 55 Udang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri telah menetapkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Inilah yang selama ini menjadi hambatan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yang dihadapi oleh BPSK Kota Mataram. Namun selama ini upaya BPSK Kota Mataram sebagai langkah solusinya yaitu dengan melakukan pengaturan ulang terhadap agenda sidang penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi terkait.

Tidak hanya dari keanggotaan saja, yang menjadi hambatan utama bagi BPSK Kota Mataram dalam mejalankan tugasnya yaitu anggaran yang tidak begitu besar dari pemerintah, sedangkan pendanaan pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Anggaran Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 90 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Maka dari itulah yang menjadi alasan BPSK Kota Mataram memilih jalur mediasi sebagai jalur penyelesaian sengketa konsumen yang selalu direkomendasikan sebagai pilihan kepada para pihak selama ini, karena hanya dengan jalur mediasilah proses persidangan penyelesaian sengketa konsumen yang tidak memakan biaya besar dalam pelaksanaannya, hal ini sangat berbeda dengan jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase

Berjalan lancarnya persidangan penyelesaian sengketa konsumen sangat bergantung pada para pihak, karena disini para pihaklah yang berperan aktif dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK Kota mataram, dalam proses mediasi ini mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.[[5]](#footnote-5) Sehingga peran serta seluruh pihak sangat dituntut dalam proses berjalannya penyelesaian sengketa melalui mediasi ini, sehingga itulah jika salah satu pihak tidak berkesempatan hadir untuk turut serta menyelesaikan sengketa yang ada maka proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi ini tidak akan dapat berjalan sebagaimana layaknya. Tindakan BPSK Kota Mataram selama ini dalam menghadapi hal tersebut biasanya dengan melakukan pemanggilan kembali kepada para pihak dan menunggu hingga para pihak dapat berkumpul bersama untuk dilakukannya proses negosiasi dalam persidangan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada BPSK Kota Mataram.

Menurut Ediyanto selaku perwakilan dari sekretariat BPSK Kota Mataram dalam wawancara pada tanggal 6 Maret 2014, dalam prakteknya selama ini penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yang diselenggarakan oleh BPSK Kota Mataram sering mengalami hambatan ketika proses pemanggilan para pihak khususnya pelaku usaha selaku pihak tergugat. Pelaku usaha biasanya tidak dapat memenuhi panggilan BPSK hanya dengan satu kali pemanggilan, hal ini disebabkan karena pada proses pemanggilan para pihak biasanya para pihak sering mangkir dari pemanggilannya, dan biasanya para pelaku usaha selaku pihak yang tergugat merupakan suatu perusahaan besar yang dimana dalam setiap penyelesaian masalah hukum perusahaan tersebut memiliki perwakilan atau kuasa hukum dan divisi atau bagian tersendiri dari pusat perusahaannya untuk melakukan penyelesaian sengketa atau masalah yang terjadi, dan untuk mengahadirkan perwakilan atau kuasa hukum suatu perusahaan itu memakan waktu yang tidak sedikit karena faktor lokasi perusahaan pusat yang jauh dan perusahaan itu sendiri memiliki prosedur tersendiri dalam melakukan hal tersebut. Hal inilah yang menjadi hambatan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yang diselenggarakan oleh BPSK Kota Mataram, karena walau bagaimanapun kehadiran pihak yang bersengketa dalam persidangan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi itu sangatlah penting guna menentukan bagaimana keputusan selanjutnya. Tindakan yang dilakukan BPSK Kota Mataram dalam hal ini yaitu melakukan pemanggilan kembali dan mengganti jadwal agenda persidangan penyelesaian sengketa konsumen tersebut hingga para pihak dapat hadir dalam persidangan tersebut.

1. **PENUTUP**

**Simpulan**

Berdasarkan pembahasan atas permasalahan yang telah disampaikan di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1). Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram secara umum selama ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur-prosedur yang tertuang dalam ketentuan UUPK dan peraturan-peraturan lainnya yang telah ditetapkan oleh pemerintah, meskipun terdapat beberapa kasus yang tidak sesuai dengan ketentuan UUPK yaitu mengenai waktu penyelesaian sengketa yang berlangsung diatas 21 (dua puluh satu) hari kerja padahal UUPK menyatakankan bahwa batas waktu penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi tidak lebih dari 21 hari kerj; 2). BPSK Kota Mataram dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK masih menemukan beberapa faktor yang menjadi kendala seperti, anggaran operasional yang dianggap masih kurang, waktu yang tidak fleksibel dari anggota BPSK yang ditunjuk sebagai majelis sehingga berpengaruh pada terhambatnya agenda sidang, sulitnya menghadirkan para pihak dalam persidangan karena BPSK Kota Mataram kesulitan dalam proses pemanggilan para pihak khususnya pelaku usaha selaku pihak tergugat.

**Saran**

Saran yang dapat diberikan penullis terkait dengan permasalahan di atas, yaitu: 1). Adanya ketentuan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang tugas dan wewenang BPSK yang dianggap berat untuk dilaksanakan karena sesuai realitanya dalam menyelesaiakan sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK khususnya mediasi ini memiliki beberapa hambatan yang dimana hambatan tersebut berdampak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang telah ada, sehingga diharapkan pada pemerintah untuk merevisi ulang peraturan-peraturan tersebut agar BPSK dalam menjalankan tugasnya lebih mendapat kelonggaran sehingga hambatan-hambatan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen BPSK melalui mediasi dapat diminimalisir; 2). Kesadaran dan kepekaan pemerintah akan jalannya tugas dan wewenang BPSK Kota Mataram harus ditingkatkan, sehingga pemerintah dapat membantu mengurangi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Mataram. Selain itu, pemerintah hendaknya mendirikan suatu lembaga yang bertugas untuk memantau dan mengawasi BPSK dalam menjalankan proses penyelesaian sengketa konsumen.

1. Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian,* PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004. Hlm.170 [↑](#footnote-ref-1)
2. Ronny Hantitijo Soemitro, *Metodalogi Penelitian Hukum dan Jurimeter.* Cet.IV Ghalia Indonesia, Jakarta,1994. Hlm. 47. [↑](#footnote-ref-2)
3. Sumber : Wawancara dengan Bapak Sayudi Effendi selaku kepala sekretariat BPSK Kota Mataram pada tanggal 6 Maret 2014, pukul 10.38 Wita. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sumber : Wawancara dengan Bapak Sayudi Effendi selaku kepala sekretariat BPSK Kota Mataram pada tanggal 6 Maret 2014, pukul 10.38 Wita. [↑](#footnote-ref-4)
5. Sumber : Wawancara dengan Bapak Edi selaku perwakilan dari sekretariat BPSK Kota Mataram pada tanggal 6 Maret 2014, pukul 11.46 Wita. [↑](#footnote-ref-5)