

Artikel Penelitian

Analisis Peran Mediator BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Leasing di Kabupaten Gorontalo

Zein Novita D. Ahili^{}, Nur Mohamad Kasim, Sri Nanang Meiske Kamba*

Fakultas Hukum, Ilmu Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 11 April 2026
Revisi Akhir: 07 Mei 2026
Diterbitkan Online: 27 Agustus 2026

KATA KUNCI

BPSK
Mediasi
Perlindungan Konsumen
Sengketa Leasing

KORESPONDENSI

Phone: +62 812-4259-7233
E-mail: doankrizki328@gmail.com

A B S T R A K

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk Mengkaji, Dan menganalisis peran mediator pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Gorontalo dalam penyelesaian sengketa leasing serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kasus dan perundang-undangan, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediator BPSK berperan sebagai pihak netral yang memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui mediasi guna mencapai kesepakatan damai antara konsumen dan pelaku usaha. Mediasi dinilai lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan dibandingkan proses litigasi. Namun, efektivitas mediasi masih menghadapi hambatan, seperti ketidakkooperatifan pelaku usaha, ketimpangan posisi tawar, serta tidak dilaksanakannya hasil kesepakatan secara konsisten. Dengan demikian, peran BPSK sangat penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen leasing, meskipun masih diperlukan penguatan kewenangan dan kepatuhan para pihak agar penyelesaian sengketa dapat berjalan lebih optimal.

PENDAHULUAN

Mediation ialah suatu mekanisme yang ditempuh dalam menyelesaikan suatu konflik yang bisa dilaksanakan diluar ataupun didalam lingkungan peradilan. Metode ini dipandang efektif dalam mengurangi beban perkara yang masuk ke pengadilan. Di sisi lain, kegiatan bisnis adalah bagian yang tidaklah bisa dipisahkan pada kehidupan sosial diberbagai bentuknya. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bisnis mempunyai makna yaitu kegiatan perdagangan, yang merujuk pada upaya komersial di bidang jual beli. Dalam konteks perdagangan, kegiatan ini meliputi transaksi jual beli barang serta jasa yang berperan penting dalam mencukupi kebutuhan hidup.

Dengan jumlah penduduk yang besar, Indonesia memiliki modal demografis yang signifikan sebagai penggerak dinamika perekonomian nasional. Peningkatan jumlah penduduk turut mendorong intensitas sirkulasi uang di masyarakat. Dalam konteks ini, kehadiran negara melalui kebijakan publik dan regulasi menjadi esensial untuk menjamin kualitas serta keamanannya barang serta jasa yang beredar di pasaran.

Pada hubungan diantara konsumen juga pelaku usaha, konsumen sering kali berada pada kondisi yang tidaklah kuat atau kurang menguntungkan. Ketimpangan ini disebabkan oleh keterbatasan akses konsumen terhadap informasi yang komprehensif mengenai barang atau jasa yang dikonsumsi. Umumnya, hal ini terjadi akibat rendahnya tingkat transparansi dari produsen atau pelaku usaha dalam mengungkapkan kondisi, kualitas, maupun karakteristik produk yang ditawarkan kepada public.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai sejumlah perannya serta kewenangan yang sangat penting dalam rangka penegakan perlindungan konsumen. Tugas-tugas tersebut meliputi penyelesaiannya konflik diantara konsumen serta pelaku usaha berdasarkan mekanisme mediasi maupun arbitrase, menawarkan konsultasinya mengenai masalah perlindungan terhadap konsumen, serta melaksanakan pengawasannya pada penerapan klausula baku dalam perjanjian yang melibatkan konsumen. Selain itu, BPSK berwenang untuk melaporkan pelanggaran terhadap ketentuan yang dimuat pada “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada Inspektur Jenderal yang berwenang”. BPSK juga bertanggungjawab dalam hal penerimaan aduan baik dengan cara tulisan ataupun lisan dari konsumennya terkait dugaan pelanggaran pada hak-hak mereka sebagai konsumen. Lembaga inipun mempunyai wewenang dalam hal melaksanakan investigasinya juga auditnya terhadap sengketa yang muncul, serta memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar ketentuan yang ada.

Aspek yang menarik pada konteks perlindungan terhadap konsumen ialah eksistensi lembaga yang berfungsi sebagai penyelesai sengketa terhadap konsumen. Berdasarkan “Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah diwajibkan untuk membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di tingkat wilayah kedua guna menangani sengketa konsumen di luar jalur peradilan”. Regulasi ini secara eksplisit mendefinisikan badan penyelesaian sengketa terhadap konsumen sebagai lembaga yang mempunyai wewenang dalam hal penyelesaian sengketa yang timbul diantara konsumennya juga pelaku usahanya tanpa melalui prosedur litigasi.

Berdasarkan data dari badan penyelesaian sengketa konsumen 3 tahun terakhir tercatat ada kasus yang dapat diselesaikan dan tidak dapat diselesaikan oleh bpsk kabupaten Gorontalo pada 3 tahun terakhir yaitu:

Table 1. *Data Kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

No	Tahun	Jumlah Kasus Leasing	
		Selesai	Tidak Selesai
1	2021	8	6
2	2022	8	2
3	2023	7	8
Jumlah		23	18

Dari data diatas, terlihat bahwa jumlah masyarakat yang mendatangi Lembaga penyelesaian sengketa konsumen pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 cukup tinggi. Hal ini membuktikan bahwa bpsk sangat penting dan diperlukan dalam menyelesaikan konflik diantara konsumen juga pelaku usaha diseluruh wilayah Indonesia, terutama diwilayah perkotaan. Hal ini akan memungkinkan konsumen yang dirugikan untuk memperjuangkan keadilan atas apa yang telah terjadi pada mereka.

pelaksanaan mediasi oleh BPSK di Kabupaten Gorontalo belum sepenuhnya berjalan optimal. Tidak seluruh sengketa leasing yang dimediasi berakhir dengan kesepakatan, karena masih ditemui sikap tidak kooperatif dari pelaku usaha leasing serta ketimpangan posisi tawar antara para pihak. Selain itu, pelaksanaan hasil mediasi sangat bergantung pada itikad baik para pihak, sehingga dalam beberapa kasus kesepakatan yang telah dicapai tidak dilaksanakan secara konsisten.

Berkaitan dengan permasalahan sengketa leasing maka penulis mengangkat salah satu contoh kasus leasing yang terjadi di kab Gorontalo. Dengan kasus No/009/mds/ (BPSK) KAB.GTO/VIII/2024 tanggal: 20 Agustus 2024 pada penelitian penulis. Jadi kasusnya yaitu awalnya JM Memiliki mobil Avanza tahun 2017 namun karena JM butuh uang pada tahun 2021 mobil tersebut dia gadaikan Di adira, pada tahun 2022 JM butuh uang lagi jadi beliau meminjam lagi pada bulan agustus 2023 pinjam lagi, alasan JM menambah pinjamannya karena ia ingin menikahkan anaknya, pada saat mengangsur lancar namun, pada bulan januari terlalu banyak beban yang ditanggulangi sehingga menunggak. Pada sekitar bulan April tunggakan JM sudah 2 bulan dan datang penugus dari Adira mengambil paksa mobil JM. Pada saat itu JM meminta waktu untuk diberikan kesempatan 2 minggu tetapi pihak Adira mengambil paksa mobil itu dan dibawah entah kemana. Hal tersebut dibawah ke kantor BPSK dengan memberikan kesempatan kepada debitur untuk melakukan pelunasan, akan tetapi pihak kreditur menolak dikarenakan pihak debitur sudah banyak melakukan penunggakan pembayaran kredit. Akibatnya persoalan tersebut tidak menemui titik damai dan di bawa ke Pengadilan Negeri.

Dari latar belakang di atas dapat ditarik dua permasalahan yang akan diangkat penulis dalam pembahasan: 1) Bagaimana peran mediator BPSK dalam menyelesaikan sengketa leasing di Kab. Gorontalo? 2) Faktor-faktor apa saja yang menghambat peran Mediator BPSK dalam menyelesaikan sengketa leasing Kab. Gorontalo?

METODOLOGI

Kajian penulis menerapkan kajian hukum empiris yang mempunyai tujuan dalam memperoleh informasi langsung dari badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di Kab Gorontalo. Metode kajian empiris adalah kajian yang menggunakan hasil pengamatan, atau yang dikenal dengan kajian lapangan yang mengkaji dengan cara mendalam regulasi hukum yang sudah dilaksanakan dan telah dilakukan pada masyarakat. lain kata, untuk mengamati keadaan serta keadaan pada masyarakat yang sebenarnya serta memperjelas kenyataan atau data yang kiranya diperlukan.

Pendekatan yang dipakai yaitu pendekatan case juga pendekatan regulasi hukum. Pendekatan kasus yang dilaksanakan ialah dengan melakukan pengkajian kasus terkait peran mediasi oleh bpsk terhadap penyelesaian sengketa leasing yang diselesaikan tanpa lewat pengadilan atau. Pendekatan Perundang-Undangan yang mana pengkajiannya terkait dasar hukum yang mempunyai keterkaitan dengan peran mediasi oleh bpsk terhadap penyelesaian sengketa leasing.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BPSK merupakan lembaga yang dibentuk sebagai implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai Lembaga non-litigasi yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha (termasuk Leasing/finance). BPSK Kab Gorontalo aktif menangani sengketa klausula baku dalam perjanjian Leasing, sita objek Lease, Dan Tindakan wanprestasi.

UU ini mengamanatkan adanya lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan untuk memberikan solusi cepat, murah, dan sederhana atas sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha rmasi dari pemerintah Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa pembentukan Badan Penyelesaian sengketa leasing (BPSK) di daerah, termasuk Kabupaten Gorontalo, dilakukan sebelum atau sekitar tahun 2021 sebagai bagian dari pembentukan BPSK di beberapa kabupaten dan kota di Gorontalo.

Badan Penyelesaian Sengketa Leasing (BPSK) memiliki tugas pokok berupa menangani dan menyelesaikan sengketa leasing yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha pembiayaan melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa tersebut dilakukan dengan mengedepankan prinsip musyawarah melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase guna mencapai keadilan serta keseimbangan kepentingan para pihak. Dalam menjalankan tugasnya, BPSK bertindak sebagai lembaga netral yang memberikan ruang dialog dan perlindungan hukum bagi konsumen leasing.

Selain menyelesaikan sengketa, BPSK juga memiliki tugas pokok untuk memberikan perlindungan konsumen melalui pengawasan terhadap perjanjian leasing, khususnya terkait penggunaan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen. Dengan pelaksanaan tugas tersebut, BPSK berperan dalam menciptakan kepastian hukum, menjaga keseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, serta mendorong terciptanya iklim usaha pembiayaan yang adil dan bertanggung jawab.

Dibentuk untuk menunjang pelaksanaan tugas dan kewenangannya dalam menyelesaikan sengketa leasing antara konsumen dan pelaku usaha pembiayaan. Susunan organisasi BPSK terdiri atas pimpinan, anggota, majelis, dan sekretariat, yang masing-masing memiliki fungsi dan peran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPSK dipimpin oleh seorang Ketua dan dibantu oleh seorang Wakil Ketua yang bertugas mengoordinasikan seluruh kegiatan penyelesaian sengketa, termasuk sengketa leasing. Keanggotaan BPSK terdiri dari tiga unsur, yaitu unsur pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsur konsumen, yang mencerminkan prinsip keseimbangan dan keadilan dalam penyelesaian sengketa. Dalam setiap perkara sengketa leasing dibentuk Majelis BPSK yang beranggotakan paling sedikit tiga orang dari unsur-unsur tersebut untuk memeriksa, memediasi, dan memutus perkara. Selain itu, BPSK didukung oleh Sekretariat yang bertugas melaksanakan fungsi administratif, pencatatan perkara, serta pelayanan teknis guna menjamin kelancaran proses penyelesaian sengketa.

Peran Mediator BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Leasing di Kabupaten Gorontalo

Mediator BPSK memiliki peran strategis dalam proses penyelesaian sengketa leasing antara konsumen dan pelaku usaha pembiayaan. Di Kabupaten Gorontalo mediator berfungsi sebagai pihak netral yang menjembatani kepentingan para pihak guna mencapai kesepakatan damai melalui mekanisme mediasi. Peran ini dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip musyawarah, keadilan, dan keseimbangan, sebagaimana diatur secara tegas dalam Undang-undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58. Berdasarkan ketentuan tersebut, BPSK dibentuk oleh pemerintah di tingkat kabupaten/kota sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang bertujuan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen melalui mekanisme yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

Penyelesaian sengketa leasing melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan manifestasi dari perkembangan pemikiran hukum modern yang tidak lagi memonopoli pengadilan sebagai satu-satunya sarana penyelesaian sengketa. Menurut teori Alternative Dispute Resolution (ADR), mediasi dipandang sebagai mekanisme yang paling sesuai untuk sengketa konsumen karena menekankan penyelesaian yang cepat, biaya ringan, dan berorientasi pada keadilan substantif. Sengketa leasing tidak hanya berkaitan dengan pelanggaran kontraktual, tetapi juga menyangkut ketimpangan struktural antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga membutuhkan pendekatan non-adversarial.

Secara normatif, keberadaan dan kewenangan BPSK memiliki legitimasi kuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 49 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat kabupaten/kota untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya, Pasal 52 secara eksplisit memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Norma ini menunjukkan bahwa pembentuk undang-undang secara sadar memposisikan BPSK sebagai instrumen negara dalam menjamin akses keadilan bagi konsumen.

Sengketa leasing, penting untuk ditegaskan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan pembiayaan bukan hubungan yang setara. Konsumen sering kali terikat pada perjanjian baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha, tanpa ruang negosiasi yang memadai. Hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual dan menjadi alasan fundamental mengapa sengketa leasing harus ditempatkan dalam rezim perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 dan angka 3 UUPK.

Menurut hasil wawancara Bersama Bapak Bayu Dwiputra Hamzah, peran utama BPSK dalam sengketa leasing adalah sebagai mediator yang menjembatani kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dalam proses mediasi, BPSK berupaya menciptakan ruang dialog yang seimbang dengan memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak untuk menyampaikan argumentasi dan kepentingannya. Mediator BPSK tidak memihak, melainkan bertindak secara netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan yang adil dan dapat diterima Bersama.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Bayu Dwiputra Hamzah, ST., MM, Secara konseptual BPSK berfungsi sebagai forum yang memberikan ruang dialog antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai penyelesaian sengketa secara adil dan seimbang. Dalam praktiknya, BPSK tidak hanya berperan sebagai lembaga pemutus sengketa, tetapi juga sebagai mediator dan fasilitator yang membantu para pihak menemukan solusi terbaik melalui musyawarah. Hal ini menunjukkan bahwa BPSK tidak semata-mata berorientasi pada pemutusan perkara, melainkan juga pada pemulihan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

BPSK berperan dalam memberikan edukasi hukum kepada konsumen. banyak konsumen yang tidak memahami secara menyeluruh isi perjanjian leasing, khususnya terkait klausula baku yang cenderung memberatkan konsumen.

Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pembentukan BPSK merupakan kewajiban negara dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dasar hukum BPSK juga diperkuat dengan peraturan pelaksana, antara lain Keputusan Presiden dan peraturan menteri yang mengatur tata cara pembentukan, keanggotaan, serta mekanisme kerja BPSK. Regulasi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa BPSK dapat menjalankan fungsinya secara efektif dan profesional.

Keberadaan dasar hukum yang jelas memberikan legitimasi bagi BPSK dalam menjalankan kewenangannya. Dengan demikian, setiap tindakan dan putusan yang dihasilkan oleh BPSK memiliki kekuatan hukum dan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis. BPSK menempati posisi strategis sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. BPSK menjadi jembatan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dengan mengedepankan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan. Keberadaan BPSK tidak dimaksudkan untuk menggantikan peran pengadilan, melainkan sebagai pelengkap yang memberikan pilihan penyelesaian sengketa bagi Masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Gorontalo, serta diperkuat dengan wawancara bersama Bapak Bayu Dwiputra Hamzah, ST., MM selaku Panitera BPSK Kabupaten Gorontalo, diperoleh gambaran bahwa penyelesaian persoalan sengketa leasing pada umumnya ditempuh melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan mengedepankan proses mediasi. Mekanisme ini dipilih karena dinilai lebih efektif, cepat, dan memberikan ruang musyawarah bagi para pihak yang bersengketa.

BPSK Kabupaten Gorontalo berperan sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk sengketa terkait pembiayaan/pembiayaan leasing, klausula baku, kredit, dan produk barang/jasa lain. Penyelesaian tersebut dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase secara cepat, sederhana, dan tanpa biaya berlebihan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Bayu Dwiputra Hamzah, ST., MM, Sengketa leasing yang ditangani oleh BPSK pada umumnya berkaitan dengan wanprestasi pembayaran angsuran, keberatan konsumen terhadap besaran denda, serta tindakan penarikan objek jaminan yang dilakukan secara sepihak oleh pihak leasing. BPSK juga memiliki kewenangan sebagai lembaga arbitrase konsumen. Dalam hal para pihak sepakat memilih arbitrase, BPSK berwenang memeriksa dan memutus sengketa secara final dan mengikat. Putusan arbitrase BPSK memberikan kepastian hukum bagi konsumen leasing, meskipun dalam praktiknya masih menghadapi tantangan dalam pelaksanaan putusan oleh pelaku usaha.

BPSK berperan aktif dalam memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen leasing, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas perlakuan yang adil, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi. Dalam sengketa leasing, BPSK seringkali mengoreksi adanya klausula baku yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan prinsip keadilan, BPSK memiliki peran strategis dalam menyeimbangkan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Gorontalo, mediasi merupakan mekanisme utama yang digunakan dalam penyelesaian sengketa leasing antara konsumen dan pelaku usaha. Melalui mediasi, para pihak diberikan kesempatan untuk mencapai kesepakatan secara musyawarah dengan difasilitasi oleh mediator yang bersifat netral. Mekanisme ini dinilai lebih efektif karena prosesnya lebih cepat, sederhana, serta memberikan ruang dialog yang seimbang bagi para pihak untuk menyampaikan kepentingannya.

Dalam salah satu perkara sengketa leasing yang ditangani, proses mediasi di pengadilan berhasil menghasilkan kesepakatan damai antara pihak perusahaan pembiayaan dan debitur. Kesepakatan tersebut mencakup penyelesaian kewajiban pembayaran debitur serta pengaturan kembali hak dan kewajiban para pihak. Akibat tercapainya kesepakatan tersebut, pihak penggugat mencabut surat tuntutan yang telah diajukan sehingga perkara tidak dilanjutkan ke tahap pemeriksaan pokok perkara dan dinyatakan selesai melalui perdamaian. Berdasarkan temuan tersebut dapat dianalisis bahwa mediasi memiliki peran strategis baik dalam penyelesaian sengketa di BPSK maupun di pengadilan. Keberhasilan mediasi tidak hanya memberikan penyelesaian yang lebih cepat dan efisien, tetapi juga mampu mengurangi beban perkara di pengadilan serta menciptakan penyelesaian yang lebih mengedepankan prinsip keadilan dan kesepakatan para pihak. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan fungsi mediasi, khususnya oleh BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sangat penting dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa leasing di Kabupaten Gorontalo.

Peran mediator BPSK dalam penyelesaian sengketa leasing belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Meskipun secara normatif BPSK memiliki kewenangan untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui mediasi, dalam praktiknya proses tersebut sering kali tidak menghasilkan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha leasing. Kendala yang dialami oleh bpsk Kab Gorontalo cukup mendasar adalah menyangkut kapasitas kelembagaan BPSK dalam menjalankan fungsi mediasi. Meskipun BPSK secara formal dibentuk berdasarkan undang-undang, dalam banyak kasus dukungan anggaran, sumber daya manusia, dan pelatihan teknis bagi anggota BPSK masih sangat terbatas. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukanlah lembaga yang menjalankan fungsi peradilan atau kuasi- peradilan. Oleh karena itu, dalam praktik di beberapa daerah, pelaku usaha yang tidak menerima putusan BPSK atas sengketa konsumen kerap mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, bahkan menjadikan BPSK sebagai pihak tergugat dalam proses hukum

tersebut. Di sisi lain, pembiayaan operasional BPSK yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) juga menjadi kendala tersendiri, khususnya ketika dukungan dari pemerintah daerah masih minim.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan kurang efektifnya peran mediator adalah ketidakseimbangan posisi tawar para pihak, khususnya antara konsumen dan perusahaan pembiayaan. Pelaku usaha leasing umumnya memiliki kekuatan ekonomi, pengalaman hukum, serta standar operasional internal yang ketat, sehingga cenderung bersikap kaku dan kurang kooperatif dalam proses mediasi. Kondisi ini menyebabkan mediator BPSK mengalami keterbatasan dalam mendorong pelaku usaha untuk membuka ruang kompromi. Selain itu, ketiadaan kewenangan eksekutorial yang dimiliki mediator BPSK juga menjadi kendala dalam proses penyelesaian sengketa. Kesepakatan yang dihasilkan melalui mediasi sangat bergantung pada itikad baik para pihak. Apabila salah satu pihak, khususnya pelaku usaha leasing, tidak bersedia menerima usulan penyelesaian yang difasilitasi oleh mediator, maka proses mediasi berpotensi mengalami kebuntuan (deadlock), sebagaimana yang terjadi dalam kasus sengketa leasing yang diteliti.

Persoalan sengketa leasing di Kabupaten Gorontalo mulai mencuat sejak tahun 2021, dari hasil wawancara dengan bapak bayu panitera bpsk seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pembiayaan kendaraan bermotor dan melemahnya kondisi ekonomi pasca tekanan ekonomi yang dialami masyarakat. Pada tahun tersebut, banyak konsumen yang mengajukan pembiayaan kendaraan melalui perusahaan leasing untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, namun dalam pelaksanaannya tidak sedikit yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran.

Lebih lanjut, dalam praktik di BPSK Kabupaten Gorontalo, hasil mediasi tidak hanya dituangkan dalam bentuk kesepakatan biasa, tetapi diperkuat melalui putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis BPSK. Hal ini menunjukkan adanya legitimasi kelembagaan yang memberikan bobot hukum lebih kuat terhadap hasil mediasi tersebut. Dengan adanya putusan majelis, kesepakatan mediasi tidak berdiri semata-mata sebagai perjanjian privat, melainkan juga sebagai produk lembaga negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Kondisi ini mempertegas bahwa hasil mediasi BPSK bukan sekadar kesepakatan moral, melainkan memiliki dimensi hukum yang nyata.

Kekuatan mediasi oleh BPSK dalam sengketa leasing tidak dapat dipahami secara sempit hanya dari perspektif kepastian hukum formal. Sebaliknya, kekuatan tersebut harus dilihat secara komprehensif melalui tiga dimensi, yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan. Hasil mediasi BPSK, meskipun bergantung pada itikad baik para pihak, tetap memiliki kekuatan hukum sebagai perjanjian yang sah, memiliki legitimasi kelembagaan melalui putusan majelis, serta memberikan kemanfaatan nyata bagi konsumen yang selama ini berada dalam posisi lemah. Oleh karena itu, mediasi BPSK dapat dinilai sebagai instrumen penyelesaian sengketa leasing yang efektif dan relevan dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan.

Faktor Penghambat Peran Mediator Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Leasing

Dalam praktik penyelesaian sengketa leasing melalui mekanisme mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), peran mediator memiliki posisi yang sangat strategis. Mediator bertugas memfasilitasi komunikasi, menjembatani kepentingan para pihak, serta mendorong tercapainya kesepakatan yang adil dan seimbang. Namun demikian, pelaksanaan mediasi dalam sengketa leasing tidak selalu berjalan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan panitera bpsk bapak bayu Terdapat berbagai faktor yang menghambat peran mediator dalam menjalankan fungsinya secara optimal.

a. Factor internal

1. Faktor internal utama yang menjadi penghambat adalah keterbatasan kewenangan mediator BPSK. Mediator hanya berfungsi sebagai fasilitator tanpa memiliki kewenangan memaksa para pihak untuk menerima atau melaksanakan hasil mediasi. Kondisi ini menyebabkan keberhasilan mediasi sangat bergantung pada itikad baik para pihak, khususnya pelaku usaha leasing, yang dalam praktiknya tidak selalu bersikap kooperatif.

2. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi kendala. Jumlah mediator relatif terbatas sementara kompetensi tidak merata, khususnya dalam menghadapi sengketa leasing yang kompleks, seperti klausula baku, jaminan fidusia, dan wanprestasi. Keterbatasan ini membuat mediator sulit menggali permasalahan secara menyeluruh dan menawarkan solusi yang adil bagi semua pihak.

3. Keterbatasan sarana dan prasarana, termasuk ruang mediasi, fasilitas administrasi, dan dukungan anggaran. Kekurangan sarana ini membatasi kualitas komunikasi dan intensitas mediasi sehingga proses penyelesaian sengketa sering berjalan lambat. Koordinasi internal antar mediator, panitera, dan anggota majelis yang lemah juga menurunkan efektivitas, karena informasi dan tindak lanjut tidak tersampaikan secara konsisten. Selain itu, ketergantungan pada itikad baik para pihak menjadi penghambat signifikan, karena mediator tidak memiliki instrumen hukum untuk memaksa pihak yang tidak kooperatif.

b. Factor eksternal

1. Faktor eksternal berikutnya adalah ketidakpastian kondisi ekonomi konsumen, yang membuat mereka sulit memenuhi kewajiban pembayaran angsuran tepat waktu. Kondisi ini meningkatkan potensi konflik dan mempersulit mediator untuk menemukan solusi yang adil. Selain itu, kurangnya kepatuhan pelaku usaha terhadap prinsip perlindungan konsumen, seperti penarikan kendaraan secara paksa tanpa putusan pengadilan, menimbulkan hambatan serius bagi mediasi.

2. Kompleksitas perjanjian dan klausula baku juga menjadi penghambat eksternal, karena konsumen yang awam sulit memahami hak-haknya, sementara perusahaan leasing tetap mengacu pada klausula kontrak. Terakhir, tekanan sosial dan persepsi publik mengenai sengketa leasing memengaruhi dinamika mediasi. Konsumen yang menuntut penyelesaian cepat melalui media sosial atau tekanan masyarakat dapat membatasi fleksibilitas mediator dalam menawarkan solusi yang seimbang.

3. Kegagalan Kesepakatan Akibat Ketidakmampuan Memenuhi Prestasi Salah satu faktor utama yang menghambat proses mediasi dalam sengketa leasing adalah tidak tercapainya kesepakatan damai karena ketidakmampuan salah satu pihak, khususnya konsumen, dalam memenuhi prestasi sebagaimana diperjanjikan. Prestasi dalam perjanjian leasing pada umumnya berupa kewajiban pembayaran angsuran secara berkala sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan dalam kontrak sewa guna usaha. Ketika perkara tersebut masuk ke BPSK dan dimediasi, mediator menghadapi kesulitan untuk merumuskan solusi yang dapat diterima kedua belah pihak. Di satu sisi, pihak konsumen berada dalam posisi tidak berdaya karena ketidakmampuannya secara finansial. Di sisi lain, perusahaan leasing tetap berpegang pada perjanjian dan menuntut pemenuhan prestasi sesuai kontrak. Situasi ini menyebabkan ruang kompromi menjadi sangat sempit. Mediator BPSK dalam kondisi demikian hanya dapat mendorong alternatif penyelesaian, seperti restrukturisasi pembayaran, perpanjangan jangka waktu, atau pengurangan denda. Namun apabila pihak leasing tidak bersedia memberikan kelonggaran dan konsumen juga tidak mampu memenuhi kewajibannya, maka mediasi berpotensi mengalami kegagalan.

KESIMPULAN

Peran Mediator Badan Penyelesaian Sengketa Leasing Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa leasing dikabupaten gorontalo, dapat disimpulkan bahwa peran mediator BPSK pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan fungsi yang diamanatkan dalam undang-undang perlindungan konsumen, yaitu memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui mediasi dengan tujuan mencapai kesepakatan damai antara konsumen dan pelaku usaha. Melalui proses mediasi, para pihak diberikan ruang untuk berunding secara langsung sehingga penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara cepat, sederhana dan berbiaya ringan dibandingkan melalui jalur litigasi. Mediator BPSK Kabupaten Gorontalo memegang peran strategis dalam penyelesaian sengketa leasing, khususnya dalam menjembatani ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha pembiayaan. Secara normatif, kewenangan tersebut memiliki legitimasi kuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menempatkan BPSK sebagai instrumen negara dalam menyediakan akses keadilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dalam praktiknya, mediasi menjadi mekanisme utama yang efektif karena mampu menciptakan ruang dialog yang seimbang, mendorong tercapainya kesepakatan damai, serta menghindarkan para pihak dari proses litigasi yang panjang dan konfrontatif. Peran mediator yang netral, edukatif, dan fasilitatif tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa, tetapi juga pada pemulihan hubungan hukum dan perlindungan hak-hak konsumen secara substantif.

Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa leasing belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, antara lain ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, kurangnya itikad baik dari salah satu pihak dalam melaksanakan hasil kesepakatan, serta keterbatasan kewenangan BPSK yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial sehingga pelaksanaan hasil mediasi sangat bergantung pada kesukarelaan para pihak. Kondisi tersebut menyebabkan tidak semua sengketa leasing dapat diselesaikan secara tuntas melalui mediasi di BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Dayanti, Risna, et al. (2024). Arbitrase dalam Sistem Hukum di Indonesia. *Jurnal Cendikia ISNU SU*, 1(2): hal 52-74.
- Desty Endrawati Subroto, Anisa Nur Agustin, Rosyid Wardan, Ahmad Tomi Firmansyah, Aris Widodo. Sosialisasi Dan Edukasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Melindungi Usaha Dalam Konteks Perlindungan Konsumen Pelaku UMKM. *Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, dan Humaniora*, 5(2). (2025): hal 50-62
- Dwi Atmoko & Adhalia Septia Saputri. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Fahmi Albartiansyah, Hendi Budiaman, and Evi Noviawati, "Implementasi Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Ciamis," *Pustaka Galuh Justisi* 2, no. 1 (2023): 143–55.
- Holijah. 2020. *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Muhammad Yasril Ananta Baharuddin. (2024). Peran Hukum Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional. *Jurnal Risalah Kenotariatan*, 5(2): hal 20-39.
- Nabilah Purba, Mhd Yahya, dan Nurbaiti, "Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya," *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9.2 (2021), hal. 91–98.
- Rahmi Rimanda. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1). 2022: 17-34
- Rajali Batubara & Borkat Halomoan Siregar. (2022). Hak, Kedudukan dan Penyelesaian Sengketa dalam Pembiayaan Leasing: Studi Mandala Finance Kecamatan Rumbia Lampung Tengah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr*, 9(1). Hal 6-19
- Rani Apriani Dr. Abdul Atsar, *hukum perlindungan konsumen Yogyakarta (CV.BUDI UTAMA, 2019)*.
- Sri Wahyuni and Widya Romasindah, "HILANG MELALUI JALUR NON LITIGASI" 8, no. 7 (2024): 39–47.