

SKRIPSI
PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA
BANJARMASIN



Diajukan oleh

REVITA DHEA PUTRI

2210211320091

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, April 2026

SKRIPSI

PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA

BANJARMASIN



Diajukan oleh

REVITA DHEA PUTRI

2210211320091

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, April 2026

**PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh

REVITA DHEA PUTRI

2210211320091

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**

Banjarmasin, April 2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA BANJARMASIN

Diajukan oleh

REVITA DHEA PUTRI

NIM. 2210211320091

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,



Muhammad Azianor Ilmy, S.H., M.H.

NIP. 19771113 200212 1 004

Diketahui

Banjarmasin, 7 April 2026

Koordinator Program Studi,



Dr. Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.

NIP. 19650903 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan oleh

REVITA DHEA PUTRI


NIM. 2210211320091

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 218 /UN8.L11/SP/2026
Tanggal : 13 APR 2026

Disahkan

Dekan,


Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.

NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji

Pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Dr. Mulyani Zaleha, S.H., M.H.
Sekretaris : Cindyva Thalia Mustika, S.H., M.H.
Anggota/Pembimbing : Muhammad Azianor Ilmy, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 393/UN8.1.11/SP/2026

Tanggal : 9 Maret 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revita Dhea Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 2210211320091
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 04 Agustus 2004
Program Kekhususan : Hukum Acara
Bagian Hukum : Acara
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI PENYELESAIAN SENKGETA KONSUMEN DI BPSK KOTA BANJARMASIN

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 9 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Revita Dhea Putri
NIM. 2210211320091

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al – Insyirah :6)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah yang telah memberi kekuatan dan kemudahan dalam setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan, karya ini penulis sembahkan kepada orang-orang yang saya cintai dan sayangi.

Orang Tua Tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat, dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, ku persembahkan kepada Ayahanda **Wahyudi Kamayudha** dan Ibunda **Lusi Yana**. Terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dukungan, semangat, serta doa yang tidak pernah putus hingga menjadi alasan utama terselesaikan skripsi ini. Semoga setiap usaha dan pencapaian ini menjadi kebanggaan dan balasan atas segala ketulusan Ayah dan Ibu.

Adik Tercinta

Kakak ucapkan terimakasih kepada adik **Rafi Hafidz Wahyudi**, **Muhammad Syihabbudin**, dan **Muhammad Azriel Al Fatih** atas doa dan kata semangat yang tiada henti hingga selesainya skripsi ini.

Dosen Pembimbing Skripsi

Terimakasih kepada Bapak **Muhammad Aziannor Ilmy, S.H., M.H.** Yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

RINGKASAN

Revita Dhea Putri, Februari 2026, **PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA BANJARMASIN**, Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 63 halaman. Pembimbing: Muhammad Aziannor Ilymy, S.H., M.H.

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan bagian penting dalam sistem perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sering terjadi akibat ketidakseimbangan informasi, perbedaan kepentingan, serta pelanggaran hak dan kewajiban para pihak. Untuk menyediakan mekanisme penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga non-litigasi, dengan mediasi sebagai metode yang paling banyak digunakan.

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan mediator sebagai pihak ketiga yang netral dan independen untuk memfasilitasi komunikasi dan membantu para pihak mencapai kesepakatan. Dalam konteks BPSK Kota Banjarmasin, mediator memiliki peran strategis dalam menciptakan penyelesaian yang adil dan seimbang. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji peran mediator dalam penerapan prinsip netralitas dan independensi, serta pola interaksi antara mediator, konsumen, dan pelaku usaha dalam proses mediasi.

Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan sosiologis, yaitu mengkaji pelaksanaan hukum dalam praktik. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan mediator atau anggota BPSK Kota Banjarmasin, sedangkan data sekunder berasal dari peraturan perundang-undangan dan literatur terkait. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai pelaksanaan mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediator berperan aktif sejak tahap awal hingga penyelesaian sengketa, mulai dari memahami pokok perkara, memfasilitasi dialog, hingga mengarahkan proses mediasi agar tetap fokus pada penyelesaian. Mediator tidak menentukan benar atau salah, melainkan membantu para pihak mencapai kesepakatan secara sukarela. Penerapan prinsip netralitas dan independensi tercermin dari sikap objektif mediator, mekanisme penunjukan majelis yang menghindari konflik kepentingan, serta tidak adanya imbalan dari para pihak.

Pola interaksi dalam mediasi bersifat dialogis dan partisipatif, di mana mediator menciptakan suasana kondusif, menjaga keseimbangan posisi para pihak, serta meredam konflik yang muncul. Namun, keberhasilan mediasi sangat bergantung pada itikad baik para pihak. Secara keseluruhan, peran mediator di BPSK Kota Banjarmasin telah berjalan cukup optimal, meskipun peningkatan kompetensi mediator, khususnya dalam komunikasi konflik, masih diperlukan untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen.

Revita Dhea Putri, Februari 2026, **PERAN MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA BANJARMASIN**, Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 63 halaman. Pembimbing: Muhammad Aziannor Ilmy, S.H., M.H.

ABSTRAK

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan bagian penting dalam perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sering terjadi akibat ketidakseimbangan informasi dan perbedaan kepentingan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hadir sebagai lembaga non-litigasi yang menyediakan penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan melalui mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mediator dalam proses mediasi di BPSK Kota Banjarmasin, khususnya terkait penerapan prinsip netralitas dan independensi serta pola interaksi para pihak. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan sosiologis, dengan data yang diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediator berperan aktif dalam memfasilitasi komunikasi, menjaga keseimbangan para pihak, serta mengarahkan proses mediasi tanpa memihak. Prinsip netralitas dan independensi telah diterapkan melalui sikap objektif dan mekanisme yang menghindari konflik kepentingan. Pola interaksi dalam mediasi bersifat dialogis dan partisipatif, namun keberhasilan mediasi bergantung pada itikad baik para pihak. Secara keseluruhan, peran mediator di BPSK Kota Banjarmasin telah berjalan cukup optimal, meskipun peningkatan kompetensi mediator masih diperlukan.

Kata Kunci: Peran Mediator, Mediasi, Sengketa Konsumen, BPSK, Netralitas, Independensi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu,

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kasih sayang-Nya sehingga dapat terselesaikannya penelitian yang berjudul “Peran Mediator Dalam Proses Mediasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK kota Banjarmasin”. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada :

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Bapak **Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berkenan menerima peneliti sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Yang terhormat lagi amat terpelajar ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Bapak **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** Yang telah bersedia memberikan layanan secara akademik maupun administratif kepada peneliti sejak awal studi sampai saat ini;
3. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Muhammad Aziannor Ilmy, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing peneliti yang sangat

berjasa, penuh kesabaran dan senantiasa menyertai peneliti dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini;

4. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Dr. Dadang Abdullah, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan perhatiannya dalam menyusun rencana studi hingga selesainya perkuliahan yang peneliti jalani;
5. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka yang semuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
6. Seluruh staff akademik fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu peneliti dalam hal akademik perkuliahan;
7. Kepada ketua dan sekretariat BPSK Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin dan amat membantu dalam melakukan penelitian penulisan skripsi ini;
8. Terima kasih kepada Ayah, **Wahyudi Kamayudha** atas perannya dalam kehidupan saya. Meskipun perjalanan kita tidak berjalan beriringan, hal tersebut telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih kuat dan mandiri hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.

9. Terimakasih kepada orang yang sangat saya cintai Ibu, **Lusi Yana** atas perjuangan, didikan, doa yang tiada henti, dukungan, semangat, serta kehadiran yang selalu menyertai setiap langkah saya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini;
10. Terimakasih kepada Adik, **Rafi Hafidz Wahyudi, Muhammad Syihabbudin,** dan **Muhammad Azriel Al Fatih** atas kehadiran, dukungan dan semangat disetiap hariny;
11. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar saya yang selalu penuh semangat mendukung serta mendoakan perjalanan hidup saya;
12. Kepada teman-teman seperjuangan perkuliahan saya Jelita Nadila, Fadia Rahma, Aura Hayatunnisa, Sindy Marta Widyanti, Syiffa Shelomitha Maharani dan Muthia Khalishah yang selalu kebersamai dan berjalan beringingan selama masa perkuliahan dengan selesai masa perkuliahan;
13. Kepada teman-teman dari masa SMP Hafiza Yuliana Marsha, Siti Dhofirah, Salsabila Oktafiani, Rafiqa Maulida, Noor Linda, Gravita Deka Amalia, Nur Abiyah yang selalu memberi dukungan;
14. Kepada teman-teman SMK Fitria Noviyanti dan Fatimah Azzahra yang sudah menemani saya dari masa sekolah hingga saat ini;
15. Kepada sahabat tersayang Naila Nafiisah, Ghaida Salsabilla, Gusti Salsabila Fitriani, Nur Fitri Rahmah dan Ririn Indriani yang selalu kebersamai saya setiap harinya, terimakasih atas doa dan dukungan tiada henti hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;

16. Almamater tercinta Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak kenangan.

17. Terima kasih kepada seseorang yang senantiasa kebersamai perjalanan saya sejak masa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) hingga saat ini. Kehadiran yang konsisten, dukungan yang tidak pernah surut, serta kesetiaan dalam melewati berbagai fase kehidupan menjadi sumber kekuatan dan semangat yang sangat berarti. Terima kasih atas setiap doa, motivasi, dan pengorbanan yang diberikan dengan penuh ketulusan, sehingga penulis mampu bertumbuh dan menyelesaikan setiap tanggung jawab, termasuk penyusunan skripsi ini;

18. Kepada diri saya sendiri, Revita Dhea Putri yang telah berjuang dengan penuh tanggung jawab, terimakasih karna telah bertahan, berusaha, bekerja keras, dan tidak menyerah dalam bekerja sambil menempuh pendidikan hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini;

19. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menemani dan membantu saya, terimakasih atas semua doa dan dukungannya;

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh sukacita dan tangan terbuka akan menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, setidaknya agar dapat memenuhi persyaratan mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

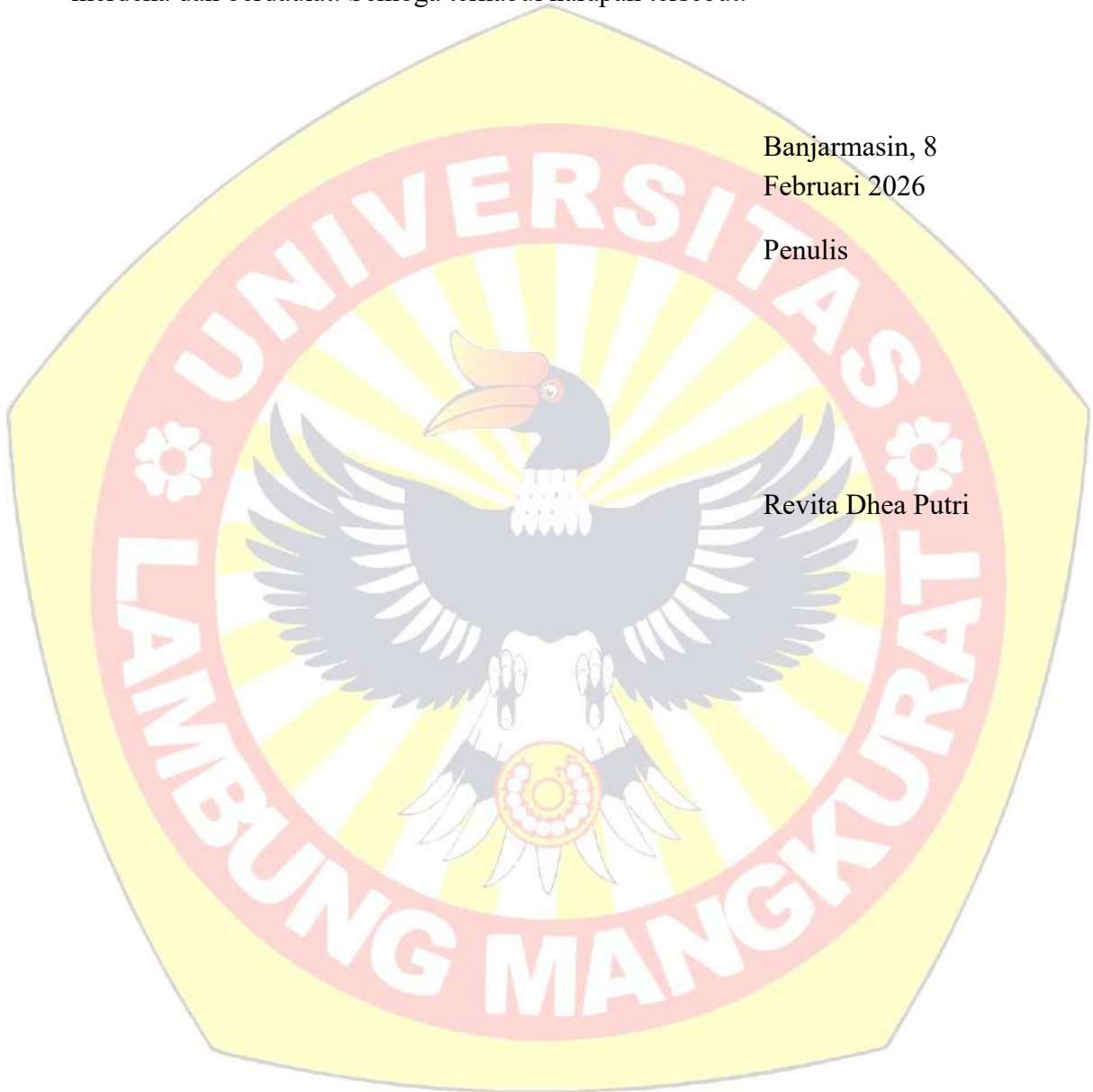
Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, 8

Februari 2026

Penulis

Revita Dhea Putri



DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang -Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah

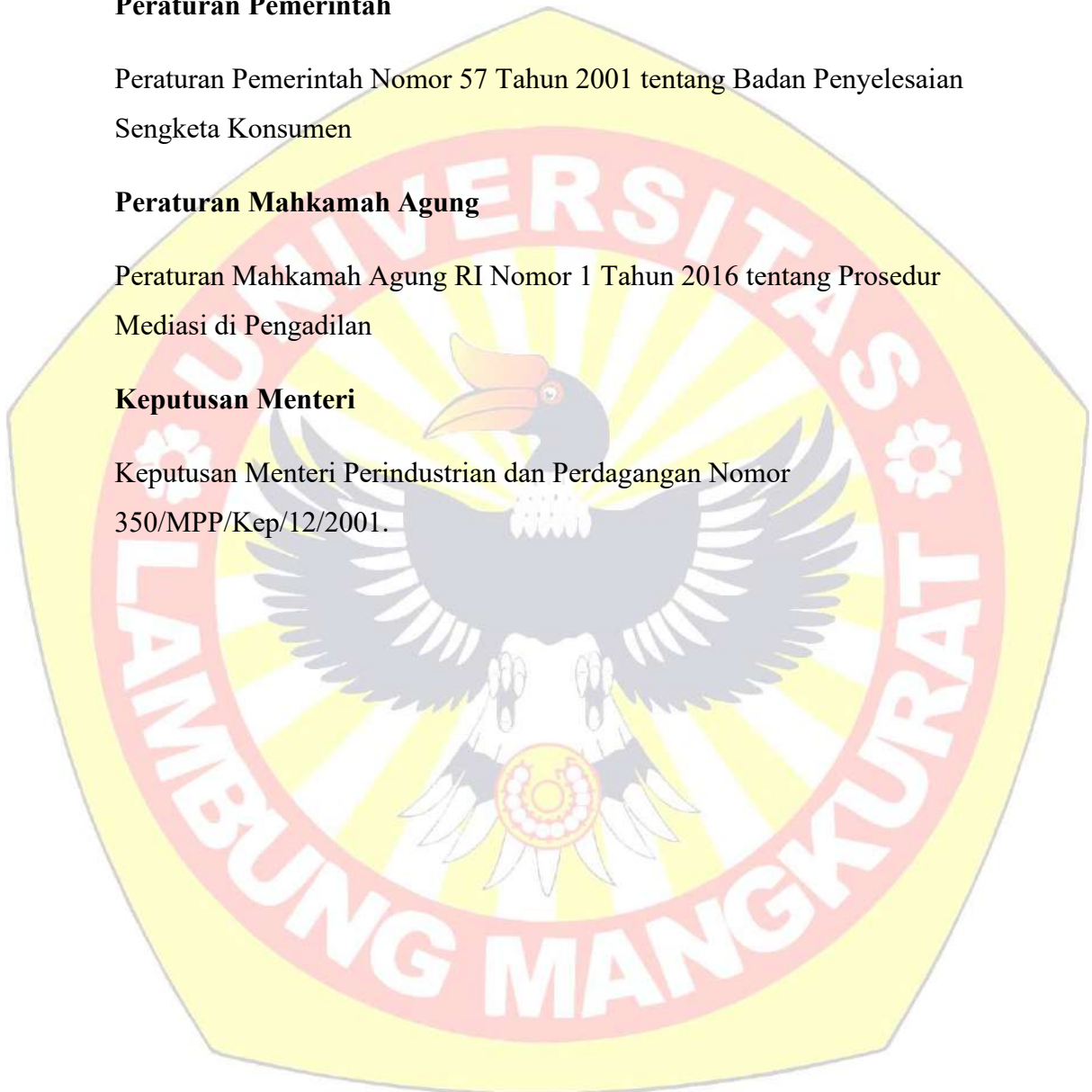
Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung

Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

Keputusan Menteri

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	1
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK.....	xi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	xii
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	8
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Konsep dan Prinsip Mediasi.....	14
B. Mediasi Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	17
C. Peran Mediator Dalam Proses Mediasi Penyelesaian Sengketa	19
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	21
BAB III	29

METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Sifat Penelitian	29
C. Pendekatan Penelitian	30
D. Lokasi Penelitian.....	30
E. Jenis dan Sumber Data.....	31
F. Teknik pengumpulan data.....	31
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	33
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum BPSK Kota Banjarmasin dan Peran Mediator dalam Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen	35
B. Pelaksanaan Prinsip Netralitas dan Independensi Mediator	54
C. Pola Interaksi antara Mediator, Konsumen dan Pelaku Usaha	68
BAB V.....	76
PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
RIWAYAT HIDUP.....	81
LAMPIRAN.....	82