

Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Di Luar Pengadilan (Melalui Jalur Mediasi)

Apriliani Kusnadi¹, Devi Siti Hamzah Marpaung²

¹Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang

²Dosen Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang

Jl. Hs. Ronggo Waluyo, Puseur Jaya, Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia-41361

Correspondence email: aprilianikusnadi2@gmail.com¹, devishm89@gmail.com²

Abstrak. Sengketa perdata pada perjanjian ialah perkara yang timbul dari perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya oleh para pihak. Perjanjian yang dimulai dari negosiasi sampai hasilkan kesepakatan yang ditulis pada kontrak perdagangan. Kondisi sekarang memperlihatkan penyelesaian sengketa di pengadilan tidak lagi jadi pilihan utama sebab dianggap tidak cukup efektif serta efisien. Pilihan penyelesaian sengketa lewat lembaga arbitrase dianggap memberi keuntungan tersendiri dari pada lewat badan pengadilan nasional. Serta pengabaian hak konsumen dapat mengundang kerugian yang menyebabkan terjadinya sengketa konsumen. Maka tujuan pada pokok pembahasan ini yaitu bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK serta proses penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi. Adapun metode penelitian hukum normatif, dan mendapatkan data dengan memakai data sekunder berdasarkan ketentuan hukum dan perkembangan hukum secara periodik. Pilihan penyelesaian sengketa melalui UUPK ini bisa diselesaikan lewat jalur pengadilan (litigasi) dan jalur di luar pengadilan (non litigasi). Dan sudah dijelaskan dalam Pasal 48 UUPK yaitu “jalur litigasi bisa ditempuh lewat ajukan gugatan lewat pengadilan, melihat pada ketentuan mengenai peradilan umum yang berlaku”. “Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa” ialah “lembaga penyelesaian sengketa perdata yang bisa diselesaikan lewat prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan lewat cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli”. Lalu arbitrase jadi penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasari perjanjian arbitrase pula. Mediasi jadi suatu cara penyelesaian sengketa yang memiliki ruang lingkup utama seperti wilayah hukum privat/perdata. Mediasi adalah “penyelesaian lewat bantuan dari pihak ketiga, tapi peran mediator hanya jembatani para pihak tanpa memberi pendapat soal penyelesaian sengketa”.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Mediasi dan Konsumen

Abstract. A civil dispute in an agreement is a case that arises from an agreement that has been previously agreed upon by the parties. An agreement that starts from negotiation to produce an agreement that is written on a trading contract. The current condition shows that dispute resolution in court is no longer the main choice because it is considered not effective and efficient enough. The choice of dispute resolution through an arbitration institution is considered to provide its own advantages over going through a national court. And the neglect of consumer rights can invite losses that lead to consumer disputes. So the purpose of this main discussion is how the process of resolving consumer disputes based on UUPK and the process of resolving disputes through mediation channels. The research method is normative law, and obtains data by using secondary data based on legal provisions and periodic legal developments. The choice of dispute resolution through the UUPK can be resolved through court (litigation) and out-of-court (non-litigation) channels. And it has been explained in Article 48 of the UUPK that "the litigation path can be taken through filing a lawsuit through the court, looking at the provisions regarding the applicable general court". "Arbitration and Alternative Dispute Resolution" is "a civil dispute resolution institution that can be resolved through a procedure agreed upon by the parties, namely an out-of-court settlement through consultation, negotiation, mediation, conciliation or expert judgment". Then arbitration is a dispute resolution out of court based on an arbitration agreement as well. Mediation is a method of resolving disputes that has a main scope such as a private/civil law area. Mediation is "a settlement through the assistance of a third party, but the role of the mediator is only to bridge the parties without giving an opinion on dispute resolution".

Keywords: Dispute Resolution, Mediation, Consumer

PENDAHULUAN

Pada Pasal 1 UUPK menyebutkan, “perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan kepada konsumen”. Dari itu maka sudah sewajarnya konsumen mendapatkan perlindungan hak guna konsumsi barang/jasa serta dapatkan kepastian hukum guna penyelesaian sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha. Dan jika alami sengketa, maka penyelesaian sengketa itu bisa dilaksanakan lewat jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (diluar pengadilan). Penyelesaian sengketa lewat jalur litigasi dalam undang-undang perlindungan konsumen dan pengaturan Hukum Acara Perdata, sedangkan jalur non litigasi berpedoman pada undang-undang perlindungan konsumen.

UUPK sendiri dirancang guna memberikan dasar hukum yang kuat untuk pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan guna lakukan usaha pemberdayaan konsumen lewat pembinaan dan pendidikan konsumen. Usaha pemberdayaan ini sangat penting sebab sulitnya harapan kesadaran dari pelaku usaha

itu sendiri. Sedangkan sudah diatur pada Pasal 4 UUPK mengenai hak konsumen yang salah satunya menyebutkan hak konsumen ialah guna dapatkan advokasi, perlindungan serta usaha penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pengabaian hak konsumen sendiri bisa mengundang kerugian yang berakhir pada sengketa konsumen. Sengketa konsumen ini ialah sengketa diantara pelaku usaha serta konsumen yang meminta ganti rugi atas kerugian yang didapat dari konsumsi barang dan jasa dari pelaku usaha. Pada penyelesaian sengketa konsumen terdapat kekhususan bila yang hadir pada sidang ialah pelaku usaha.

Salah satu masalah yang didasari pada UUPK ialah ketentuan soal penyelesaian sengketa konsumen. Guna dapat selesaikan sengketa konsumen, “Pasal 45 ayat (1) UUPK” memberi dua pilihan yakni menggugat pelaku usaha lewat lembaga yang bertugas selesaikannya sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha atau lewat peradilan yang ada dilingkungan peradilan umum. Dan bila penyelesaian sengketa konsumen ini dilaksanakan diluar peradilan menurut “Pasal 52 UUPK” ialah lewat “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disebut BPSK”, lewat cara ini lewat mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Pada gugatan yang telah diajukan ke BPSK perlu ditindaklanjuti BPSK, dan BPSK wajib memberi putusan. Putusan itu sesuai Pasal 54 ayat (3) UUPK sifatnya final serta mengikat, atau tidak bisa ada banding juga kasasi. Tapi sesuai “Pasal 56 ayat (2) UUPK” pada putusan itu bisa dimintakan supaya hukum (keberatan) ke pengadilan negeri.¹

“*Black’s Law Dictionary*” mendefinisikan APS sebagai, “*a procedure for settling a dispute by means other than litigation, such as arbitration or mediation*”.² Definisi APS pada *Black’s Law Dictionary* berdefinisi beda dengan definisi APS dari UU No.30 Tahun 1999. Pada perancangan “UU No.30 Tahun 1999”, Prof. Mr. Dr. Sudargo Gautama mengatakan ada 2 aliran pada APS, yakni: “pertama aliran mengatakan arbitrase terpisah dari APS dan yang mengarahkan arbitrase termasuk pada APS”.³ Munculnya sengketa di kegiatan perniagaan pada perkembangannya bisa terselesaikan lewat mekanisme litigasi (Pengadilan) atau non litigasi atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan (lewat “Alternatif Penyelesaian Sengketa / APS”). Pada penyelesaian sengketa di luar pengadilan, pihak yang bersengketa tidak lewat tahapan hukum formal yang sering mahal juga makan banyak waktu. Para pihak cukup ajukan perkaranya ke pihak ketiga guna selesaikan persengketaan. Bentuk-bentuk “Alternatif Penyelesaian Sengketa” yakni: “Pertama, *alternative to adjudikasi* yang tersusun atas negosiasi dan mediasi; Kedua, *alternative to litigasi* yang tersusun atas negosiasi, mediasi dan arbitrase”.⁴

Sedangkan dalam UUPK sendiri tidak memberi batasan apakah yang dimaksud sengketa konsumen. Sengketa Konsumen ada di beberapa bagian UUPK yakni:

- a. “Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Pasal 1 butir 11 UUPK);
- b. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK”.⁵

Akibat tidak terdapatnya batasan soal pengertian sengketa konsumen pada undang-undang ini, maka bisa dikatakan maksud sengketa konsumen yakni, “sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang dianggap telah langgar hak-hak konsumen”.⁶ Oleh karena itu sengketa konsumen ini bisa dikatakan jadi “sengketa mengenai pelanggaran hak-hak konsumen”. Lingkupnya meliputi seluruh segi hukum, baik keperdataan, pidana dan juga tata usaha negara. Maka dari itu, tidak dipakai istilah “sengketa transaksi konsumen” sebab yang terakhir ini berkesan lebih sempit, hanya meliputi aspek hukum keperdataan.⁷ Maka jurnal ini bertujuan guna membahas bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK dan melalui jalur mediasi.

¹ Hj. Muskibah, S.H., M.H., “*Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, Lingkungan Hidup, Perlindungan dan Pengelolaan, Hukum Islam*”, media neliti, : 143

² Black’s Law Dictionary, *Eight Edition*, (West Publishing Co., 2004), hlm. 86.

³ Prof. Mr. Dr. Sudargo Gautama, “*Undang-undang arbitrase baru 1999*”, cetakan kesatu, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 40-41.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, “*Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional Menurut UU No. 11 Tahun 2008*”, *Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 29, No. 1*, (2010) : 57.

⁵ Abdul Halim Barkatullah, “*Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*”, Cetakan 1, (Bandung : Nusamedia, 2008,) hlm 107.

⁶ *Ibid*, hlm. 109.

⁷ Shidarta, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*”, Cetakan 3, (Jakarta : Grasindo, 2006), hlm 165.

METODE

Penelitian hukum normatif dipakai disini guna meneliti dan menelaah bahan-bahan kepustakaan sehingga dapat dikatakan juga sebagai penelitian hukum kepustakaan, penelitian hukum teoritis maupun dogmatis. Dan hanya didapat dari sumber data sekunder yakni data yang didapat dari studi kepustakaan mengenai objek penelitian ini lewat lakukan serangkaian aktivitas membaca, mengutip, mencatat buku-buku, menelaah perundang-undangan mengenai permasalahan penelitian.⁸

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UUPK

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen bisa terselesaikan lewat jalur pengadilan (litigasi) serta jalur di luar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian lewat lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik biaya, waktu atau tenaga, maka penyelesaian lewat lembaga non litigasi banyak dipilih masyarakat guna selesaikan sengketa. Meski begitu pengadilan juga tetap bisa jadi pilihan terakhir jika di tingkat non litigasi tidak terpenuhi kesepakatan.⁹

Dalam “Pasal 48 UUPK” dijelaskan, “jalur litigasi bisa ditempuh dengan ajukan gugatan melalui pengadilan, melihat pada ketentuan mengenai peradilan umum yang berlaku” lewat perlihatkan “Pasal 45 UUPK” ini telah menyiapkan bermacam cara guna ajukan gugatan ke pengadilan, seperti: “pertama, gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan sekelompok konsumen yang punyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah”.¹⁰

“Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK)” atur soal perlindungan pada konsumen tegaskan di “pasal 1 ayat (1)” yakni, “perlindungan pada konsumen ialah segala usaha yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan pada konsumen”. Dengan kata lain UUPK tegaskan sudah memberi jaminan perlindungan pada konsumen bila konsumen dirugikan pelaku usaha.

Sebagai lembaga yang tangani serta selesaikan sengketa diantara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK pada kewenangannya bisa ditempuhnya lewat cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. UUPK ini tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Tapi dijabarkan pada “Keputusan Menperindag Nomor 350 Tahun 2001 mengenai Tugas dan Wewenang BPSK”.

Berdasarkan Hasil penelitian¹¹, terdapat kendala utama yang dihadapi BPSK guna implementasikan UU perlindungan konsumen.

1. Hambatan Karen Bagan.
2. Hambatan Pendanaan.
3. Hambatan Sumber Daya Manusia BPSK.
4. Hambatan Peraturan.
5. Hambatan Pembinaan dan Pengawasan, dan Rendahnya Koordinasi antara Aparat Penanggung Jawab.
6. Hambatan Kurangnya Sosialisasi Terhadap Kebijakan Perlindungan Konsumen.
7. Hambatan Kurangnya Respon Masyarakat Terhadap UUPK dan Lembaga BPSK.

Menurut Susanti¹²: yang singgung masalah yang timbul pada eksekusi putusan BPSK. Sesuai “Pasal 54 ayat (3) UUPK”, putusan BPSK dari hasil konsiliasi, mediasi dan arbitrase bersifat final juga mengikat. Yang terakhir artinya jadi sesuatu yang perlu dijalankan para pihak. Prinsip “*res judicata pro veritate habetur*”-suatu putusan yang tidak mungkin lagi dilakukan usaha hukum-dinyatakan jadi putusan yang berkekuatan hukum pasti.

Sesuai prinsip itu, putusan BPSK mestinya perlu dipandang jadi putusan yang berkekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Tapi bila dibanding prinsip itu dengan “pasal 56 ayat (2) UUPK”, para pihak ternyata masih bisa ajukan “keberatan” ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari sesudah pemberitahuan BPSK. Ini berlawanan dengan sifat putusan BPSK yang sifatnya final serta mengikat.

BPSK ini sebenarnya diadopsi dari model “*Small Claims Tribunal*”, pada tatanan konsep berpotensi jadi pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang diminati. Potensi-potensi itu yakni: BPSK jembatani diantara mekanisme “ADR (*Alternative Dispute Resolution*)” yang simple dan fleksibel dengan mekanisme pengadilan yang dimiliki otoritas; perpaduan ketiga unsur yang seimbang (Konsumen, Pelaku Usaha dan Pemerintah) dalam BPSK

⁸ Ishaq, “Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi”, Tesis, Serta Disertasi, (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm 99.

⁹ https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=Q36MRPQAAAAJ&citation_for_view=Q36MRPQAAAAJ:u5HHmVD_uO8C diakses pada 09 Mei 2021 pukul 19.28 WIB

¹⁰ Abdul Halim, *Op.cit.*, hlm. 117.

¹¹ <https://m.hukumonline.com/berita/baca/hol20221/mencari-ujung-tombak-penyelesaian-sengketa-konsumen/> diakses pada 09 Mei 2021 pukul 19.46 WIB

¹² *Ibid*, hlm. 2.

yang jadi kekuatan guna sesuaikan konflik kepentingan; BPSK fungsinya jadi “Quasi Pengadilan Plus” (fungsi adjudikasi dan non adjudikasi); serta sesuai konsep yuridisnya BPSK berkedudukan di tiap Kota/Kabupaten. Jadi setidaknya bila dijalankan dengan baik BPSK sudah memenuhi prinsip pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa.¹³

Kenyataannya BPSK sampai sekarang justru makin kehilangan pamor. Masyarakat umumnya lebih familiar dengan LPKSM seperti (YLKI) sering “kebanjiran” aduan dari konsumen. Atas aduan ini, YLKI biasanya fasilitasi perdamaian diantara pelaku usaha dengan konsumen itu. Nyatanya, guna damaikan aduan konsumen ini, YLKI secara tidak langsung sudah lakukan konsiliasi serta mediasi layaknya kewenangan BPSK. Pada tahap konsiliasi ini, YLKI berupaya pertemukan pelaku usaha dengan konsumen. Umumnya penyelesaian sengketa dapat selesai di tahap ini. Bila konsiliasi gagal, YLKI masih bisa tempuh langkah lain, yakni jalur mediasi. Pada tahap ini, YLKI berikan nasihat pada para pihak. Bila perkaranya tidak terlalu rumit, umumnya berakhir di tahap mediasi ini. tapi bila tidak capai titik temu, akan direkomendasikan ke BPSK.¹⁴

Dengan adanya perkembangan teknologi yang maju untuk mendukung suatu perubahan bagi setiap aspek kehidupan manusia, yang salah satunya penggunaan teknologi komunikasi internet yang membuat dunia seolah-olah dalam genggamannya kita. Dalam UUPK yang dimaksud konsumen mengacu pada konsumen akhir, hal ini terkadang membebani konsumen. Misalnya, jika seorang konsumen meninggal dan ahli warisnya mau melakukan perlawanan, maka akan menjadi sanggahan dari pelaku usaha yang mengatakan bahwa di zaman sekarang ini sulit guna bedakan diantara konsumen akhir atau bukan. Maka, harus ada revisi pada “UU Perlindungan Konsumen”. Untuk memperkuat badan hukum tersebut, pemerintah mengeluarkan PP No. 50 tahun 2017.

Maka konsumen perlu lebih berhati-hati agar dapat melakukan tindakan pencegahan untuk melindungi diri. Secara khusus, transaksi online telah menjadi gaya hidup konsumen. Konsumen sering mengalami perbedaan harga saat membeli sesuatu, dan konsumen secara efektif diam pada saat mengalami kejadian tersebut. Padahal, dalam peraturan Menteri Perdagangan 35/M-Dag/7/2013 jika terjadi perselisihan harga maka yang akan digunakan adalah harga terendah dari harga perbandingannya.

Dalam perlindungan konsumen dan transaksi elektronik ini sudah diatur dalam UUPK dan UU ITE yang kemudian dijadikan sebagai pedoman untuk memahami bagaimana perlindungan hukum itu dibentuk bagi konsumen dan proses penyelesaian sengketa dalam transaksi perdagangan elektronik. Pada “PP No. 71/2019” mengenai pengelolaan elektronik Pasal 22 ayat (1) atur, “penyelenggara harus menyediakan jejak elektronik. Rekam jejak digunakan guna lakukan penegakan, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian dan inspeksi lainnya”. Kegagalan untuk memberikan catatan pelacakan elektronik oleh operator elektronik dapat mengakibatkan hukuman hingga 5 tahun penjara.

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Mediasi

Pada praktiknya pada penyelesaian sengketa konsumen, mediasi ialah tahapan penyelesaian sengketa dimana pihak ketiga (third party) yang jadi pihak netral dan BPSK sebagai pihak ketiga itu. BPSK hanya sifatnya aktif jadi perantara serta penasihat. Mediasi ialah “cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yakni mediator yang memudahkan negosiasi diantara para pihak atau membantu mereka guna capai kompromi/kesepakatan”. Jasa yang diberi mediator ialah tawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, tapi tidak berikan putusan atau pendapat pada sengketa yang sedang berlangsung. Penyelesaian sengketa lewat mediasi ini keuntungannya ialah cara pendekatan penyelesaian diarahkan ke kerja sama guna capai kompromi, maka tiap pihak tidak perlu saling pertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki serta kebenarannya.¹⁵

Pada hakekatnya, mediasi ini merupakan proses dari penyelesaian sengketa yang bersifat sukarela (*voluntary*) dan didasarkan atas kesepakatan (*consensual based*). Maka, penyelesaian suatu sengketa melalui mediasi tergantung sepenuhnya pada kemauan dan kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa.

Mediasi ialah metode penyelesaian sengketa pada bentuk yang paling fleksibel dan kreatif, dengan mana para pihak dapat melakukan kontrol maksimum atas proses dan hasil mediasi. Penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah keputusan atau tanggung jawab para pihak sendiri sepenuhnya. Mediator tidak berwenang untuk mendorong apalagi memaksakan pencapaian suatu hasil tertentu.¹⁶

Mediasi baru diakui secara tegas sebagai salah satu “Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)” lewat “undang-undang No. 30 Tahun 1999 soal arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa”. Tapi sebelum itu, istilah “mediasi”

¹³<https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20267/alternatif-penyelesaian-sengketa-konsumen-butuh-progresivitas> diakses pada 10 Mei 2021 pukul 21.09

¹⁴ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Jakarta : Citra Aditya Bakti, 1999), hlm 17.

¹⁵ M. Yahya Harahap, “*Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*”, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1997), hlm 392-393.

¹⁶ Fitri Rosi Septiana, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi*”, *Skripsi Ilmu Hukum Program Sarjana Hukum*, (Surabaya : UNAIR, 2007), Tidak dipublikasikan, hlm. 10.

sudah muncul dan digunakan dalam berbagai undang-undang di Indonesia, seperti “Undang-Undang No. 23 Tahun 1997 mengenai pengelolaan Lingkungan Hidup, Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi, Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang No. 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang, Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Industrial.” Bahkan dalam Undang-Undang yang disebutkan terakhir tadi sudah mewajibkan mediasi, guna selesaikan sengketa kerja sebelum diselesaikan lewat putusan pengadilan.¹⁷

Mediasi di pengadilan diatur “Undang-undang No. 48 Tahun 2009 Pasal 10 ayat (2) mengenai Kekuasaan Kehakiman”, bahwa “Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menutup usaha penyelesaian perkara perdata secara perdamaian”. Laly mediasi di luar pengadilan, di “Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 mengenai Kekuasaan Kehakiman”, diatur di Bab XII dari Pasal 58-Pasal 61. Empat pasal ini merujuk ke “Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”.

Bila alami sengketa konsumen dan hal itu diselesaikan melalui mediasi, ada beberapa tahapan yang perlu dilewati. Tahapan untuk mediasi berdasarkan “Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 40/PDN/02/2010” dibagi menjadi 3 yakni:

1. Tahap pra mediasi.
2. Mediasi.
3. Penanganan tindak lanjut.

Sesudah dipenuhinya tahap yang pertama oleh para pihak yang bersengketa, selanjutnya yaitu tahap mediasi yang dipimpin aparat dinas yang jadi mediator serta dibantu notulis. Mediator disini sampaikan tata tertib mediasi yang harus jadi perhatian serta dipatuhi para pihak selama berlangsungnya mediasi serta mediator juga menyampaikan prinsip penanganan pada rangka penyelesaian sengketa konsumen ini pada para pihak.

Alur atau prosedur penyelesaian sengketa perdata diawali penggugat ajukan gugatan ke panitera “Pengadilan Negeri” yang selanjutnya panitera berikan ke ketua Pengadilan. Ketua Pengadilan akan tunjuk majelis hakim yang bisa adili dan putuskan gugatan lewat persidangan seperti jawaban-menjawab para pihak, pembuktian serta putusan dari hakim. Bila putusan diterima kedua belah pihak serta sudah berkekuatan hukum tetap maka akan dilanjut ke proses pelaksanaan putusan (eksekusi).

Putusan hakim ialah “suatu pernyataan yang hakim jadi pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan tujuannya guna akhiri atau selesaikan suatu perkara diantara para pihak”. Bukan hanya yang diucapkan saja yang disebut “putusan”, tapi pernyataan yang ditumpahkan pada tertulis pula lalu diucapkan hakim di persidangan. Sebuah konsep putusan (tertulis) tidak berkekuatan jadi putusan sebelum diucap di persidangan oleh hakim.¹⁸

Proses penyelesaian lewat mediasi ini berlangsung pada beberapa tahap, tahap pertama, pemanggilan para pihak yang berselisih. Lalu bila para pihak hadir di persidangan, maka mediator akan membuka sidang serta memeriksa identitas para pihak itu. Lalu mediator tanyakan pada tiap pihak mengenai perselisihan yang mereka hadapi. Selama persidangan berlangsung, para pihak diberi kesempatan untuk kemukakan pendirian sendiri, ajukan dokumen, surat-surat, saksi atau saksi ahli guna dukung pendiriannya. Lalu dilanjutkan lewat kesimpulan atau hasil dari perundingan. Perundingan antara mediator dengan para pihak dicantumkan dalam “Risalah Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi”. Bila pada sidang mediasi tercapai kesepakatan, maka akan dibuat Perjanjian Bersama yang ditandatangani para pihak. Pada hal mediasi tidak temui kesepakatan maka mediator akan keluarkan anjuran tertulis. Yang selanjutnya akan di jawab para pihak apakah para pihak setuju atau tolak anjuran tertulis itu. Bila para pihak setuju anjuran tertulis maka akan dibuatkan “Perjanjian Bersama”. Dengan dibuatkan “Perjanjian Bersama” ini maka tahap mediasi bisa dianggap berakhir serta temui kesepakatan.¹⁹

Tujuan utama dari proses mediasi ini adalah agar para pihak dapat temukan solusi terbaik atas sengketa mereka yang bisa mereka percayai dan jalankan, bukan hanya guna cari kebenaran atau memaksakan penegakan hukum, tapi guna selesaikan masalah (*problem solving*). Maka tujuan mediasi adalah menjadikan para pihak sebagai partner dalam menyelesaikan sengketa. Dalam mediasi ini, para pihak akan diajak untuk melihat pada situasi yang terjadi saat ini dan selanjutnya melihat ke depan. Ini merupakan cara pendekatan yang jelas sangat berbeda dari persidangan di pengadilan atau arbitrase, di mana hakim atau arbiter biasanya melihat kejadian-kejadian yang telah terjadi

¹⁷ *Ibid*, hlm 15-16.

¹⁸ Sudikno Mertokusumo, “*Hukum Acara Perdata Indonesia*”, (Yogyakarta : Liberty, 2006), hlm 210.

¹⁹ Supomo Suparman, “*Hukum Peradilan Hubungan Industrial; Tata Cara Penyelesaian Sengketa Perburuhan*”, (Jakarta : Jala Permata Aksara, 2009), hlm 45.

sebelumnya atau melihat kebelakang guna menilai siapa yang benar atau salah dengan mempelajari fakta-fakta dan bukti yang ada dan menentukan apakah sudah alami pelanggaran pada suatu ketentuan undang-undang atau kontrak.²⁰

SIMPULAN

1. Bahwa penyelesaian lewat lembaga litigasi ini dianggap kurang efisien baik biaya, waktu atau tenaga, jadi lembaga yang berwenang tangani serta selesaikan sengketa diantara pelaku usaha dengan konsumen. BPSK pada kewenangannya bisa ditempuhnya lewat mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Dan cara penyelesaian sengketa bersama BPSK ini diutamakan dengan musyawarah atau kekeluargaan serta masuk pada hal persidangan, tanpa bantuan pengacara.
2. Bahwa pada praktik penyelesaian sengketa konsumen, yakni mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa secara damai yang tepat, efektif serta bisa buka akses yang lebih luas pada para pihak guna dapat penyelesaian yang memuaskan juga berkeadilan. Tujuan utama dari proses mediasi ini ialah agar para pihak dapat temukan solusi terbaik atas sengketa mereka yang bisa mereka percayai dan jalankan, bukan hanya guna cari kebenaran atau memaksakan penegakan hukum, tapi guna selesaikan masalah (*problem solving*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barkatullah, A. H, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung : Nusamedia, 2008.
- Dictionary, B. L, Eight Edition, West Publishing, 2004.
- Gautama, P. M, *Undang-undang Arbitrase Baru 1999*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999.
- Harahap, M. Y, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Bandung : Citra aditya bakti, 1997.
- Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Grasindo, 2006.
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung : Citra aditya bakti, 1999.
- Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta : Liberty, 2006.
- Suparman, S, *Hukum Peradilan Hubungan Industrial; Tata Cara Penyelesaian Sengketa Perburuhan*, Jakarta : Jala permata aksara, 2009.

Artikel Jurnal Online

- Barkatullah, A. H. “*Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional Menurut UU No 11 Tahun 2008*”, *Jurnal Hukum Bisnis*. (2010) : 57.
- Budidjaja, T. “*Efektivitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia*”, *PPH Newsletter*. (Juni 2004) : 34.
- Hj. Muskibah, SH., MH. “*Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, Lingkungan Hidup, Perlindungan dan Pengelolaan, Hukum Islam*”, *Media Neliti* : 143

Skripsi/Tesis/Disertasi

- Septiana, F. R. “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi*”, Skripsi Ilmu Hukum, Program Sarjana Hukum. Surabaya: Universitas Airlangga, 2007. Tidak dipublikasikan.

Undang-Undang

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Website

- <https://m.hukumonline.com/berita/baca/hol20221/mencari-ujung-tombak-penyelesaian-sengketa-konsumen/>
- https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=Q36MRPQAAAAJ&citation_for_view=Q36MRPQAAAAJ:u5HHmVD_uO8Chttps://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20267/alternatif-penyelesaiansengketa-konsumen-butuh-progresivitas

²⁰ Tony Budidjaja, “*Efektivitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia*”, *PPH Newsletter*, No. 57, (Juni 2004) : 34.