

SKRIPSI

**PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN**
(Studi BPSK Kabupaten Lombok Barat)



Oleh:

DIAN PURNAMA SARI

NIM: 2020F1A138

Program Studi Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM
2024**

SKRIPSI

**PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN**

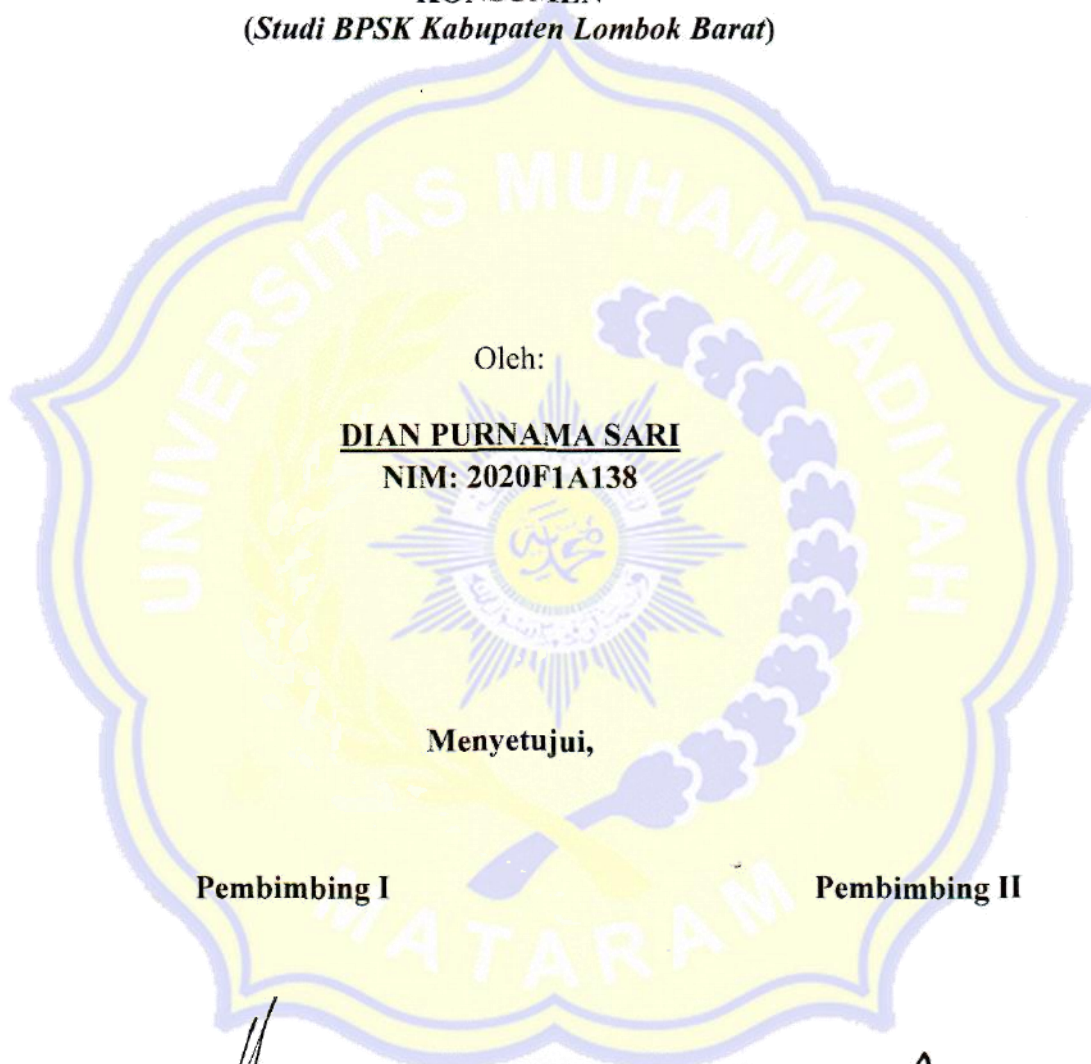
(Studi BPSK Kabupaten Lombok Barat)



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM
2024**

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN**
(Studi BPSK Kabupaten Lombok Barat)



Oleh:

DIAN PURNAMA SARI

NIM: 2020F1A138

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Assoc. Prof. Dr. HILMAN SYAHRIAL HAQ, SH., L.LM
NIDN: 0822098301

EDI YANTO, S.H., M.H.
NIDN: 0809058503

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI OLEH TIM PENGUJI

PADA.....,

Oleh

DEWAN PENGUJI

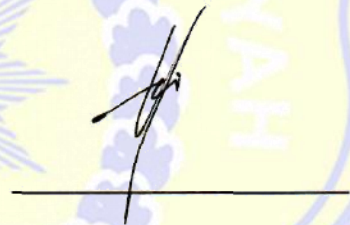
Ketua,

SAHRUL, S.H., M.H
NIDN.0831128107




Anggota I,

Assoc. Prof. Dr. HILMAN SYAHRIAL HAQ, SH., L.LM
NIDN. 0822098301

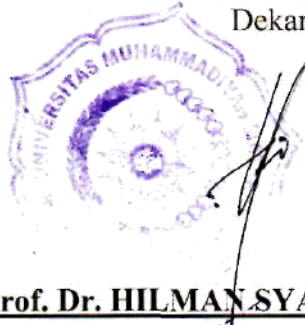


Anggota II,

EDI YANTO, S.H., M.H
NIDN: 0809058503



Mengetahui,
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. HILMAN SYAHRIAL HAQ, SH., L.LM

NIDN: 0822098301

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

“PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN STUDI KASUS BPSK KABUPATEN LOMBOK BARAT”

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, 26 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan



DIAN PURNAMASARI

NIM: 2020F1A138



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Purnama Sari
 NIM : 2020F1A138
 Tempat/Tgl Lahir : Dampu, 17 Oktober 2002
 Program Studi : Ilmu Hukum / Perdata
 Fakultas : Hukum
 No. Hp : 087 829 188 395
 Email : dianpurnamasari1710@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen
 (studi khusus Bpk kabupaten Lombok barat)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 26 Februari2024

Penulis



Dian Purnama Sari
 NIM. 2020F1A138

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID, UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Purnama Sri
 NIM : 2020FIA138
 Tempat/Tgl Lahir : Domau, 17 Oktober 2002
 Program Studi : Hukum / Perdata
 Fakultas : Hukum
 No. Hp/Email : 087 829 188 395
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul: *Peran mediator dalam*

Penyelesaian sengketa konsumen (studi kasus Bask Kabupaten Lombok Barat)

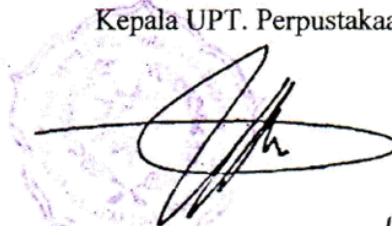
Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 26 Februari 2024
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Dian Purnama Sri
 NIM. 2020FIA138



Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Rasa sukur yang tinggi penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak. Dengan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Hilman Syarial Haq, S.H., L.LM selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram. Sekaligus menjadi Pembimbing I.
3. Bapak Edi Yanto S.H.,M.H selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram. Sekaligus menjadi Pembimbing II.
4. Bapak Dr. Usman Munir S.H.,M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Ibu Anies Primadewi S.H.,M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Lombok Barat terimakasih atas kesempatannya sehingga penulis dapat melakukan penelitian serta pihak terkait yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini.

Wasalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Mataram, Januari 2024
Penulis

DIAN PURNAMA SARI
NIM: 2020F1A138

ABSTRAK

PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi BPSK Kabupaten Lombok Barat)

DIAN PURNAMA SARI

NIM: 2020F1A138

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis peran mediator dalam proses mediasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Lombok Barat. Serta untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh mediator dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris, sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder yang diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat mayoritas dilakukan dengan cara mediasi dan peran mediator di sini menjadi penting sebab mediator menjadi media atau jembatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk saling menguntungkan sebab di BPSK dikenal jargon ‘pelaku usaha untung, konsumen mujur’, selanjutnya mediator mencari jalan untuk mempersingkat sengketa antar para pihak dengan menanyakan apa permasalahan dan keinginan masing-masing pihak sebelum persidangan agar waktu persidangan cepat, dan dimungkinkan dilakukan lagi setelah persidangan sehingga sampai pada kesepakatan yang di tengah-tengah saling menguntungkan. Hambatan yang dihadapi oleh mediator dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat diantaranya masalah Kehadiran para pihak, Pertentangan kewenangan mengadili, Permasalahan klausula baku.

Kata Kunci: *Peran, Mediator, Sengketa, Konsumen, BPSK.*

ABSTRACT

**THE ROLE OF MEDIATORS IN CONSUMER DISPUTE RESOLUTION
(A Study at BPSK, West Lombok)**

DIAN PURNAMA SARI

NIM: 2020F1A138

The goal of this research is to comprehend and evaluate the mediators' function in the customer dispute resolution mediation process at the BPSK in the West Lombok District. Additionally, to list and examine the challenges that mediators at the BPSK in the West Lombok District encounter when resolving disputes.

This study, which is normative in nature, uses primary and secondary data as its data sources. The data are then processed and qualitatively and descriptively examined.

The results of this study illustrate that the majority of dispute resolutions at the BPSK in West Lombok District are conducted through mediation, and the role of the mediator here is crucial as they serve as a medium or bridge for consumers and business actors to mutually benefit because in the BPSK, the slogan 'business actors profit, consumers fortunate' is well-known. Furthermore, the mediator seeks ways to shorten disputes between parties by inquiring about the issues and desires of each party before the trial so that the trial time is shortened, and it is possible to be done again after the trial so that an agreement is reached that is mutually beneficial. The obstacles faced by mediators in dispute resolution at the BPSK in West Lombok District include issues such as the attendance of the parties, jurisdictional conflicts, and issues related to standard clauses.

Keywords: Role, Mediator, Dispute, Consumer, BPSK.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B

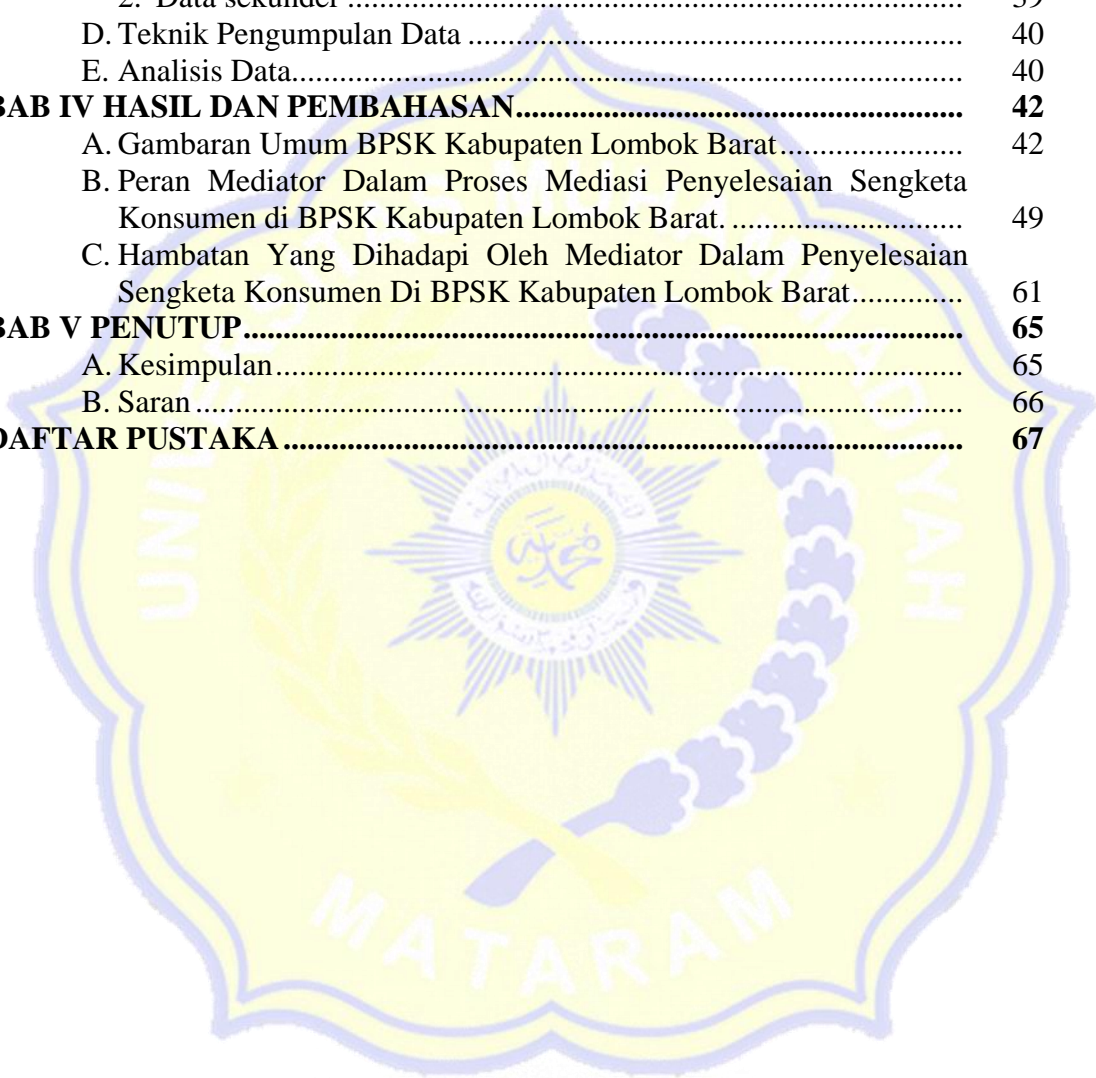
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



DAFTAR ISI

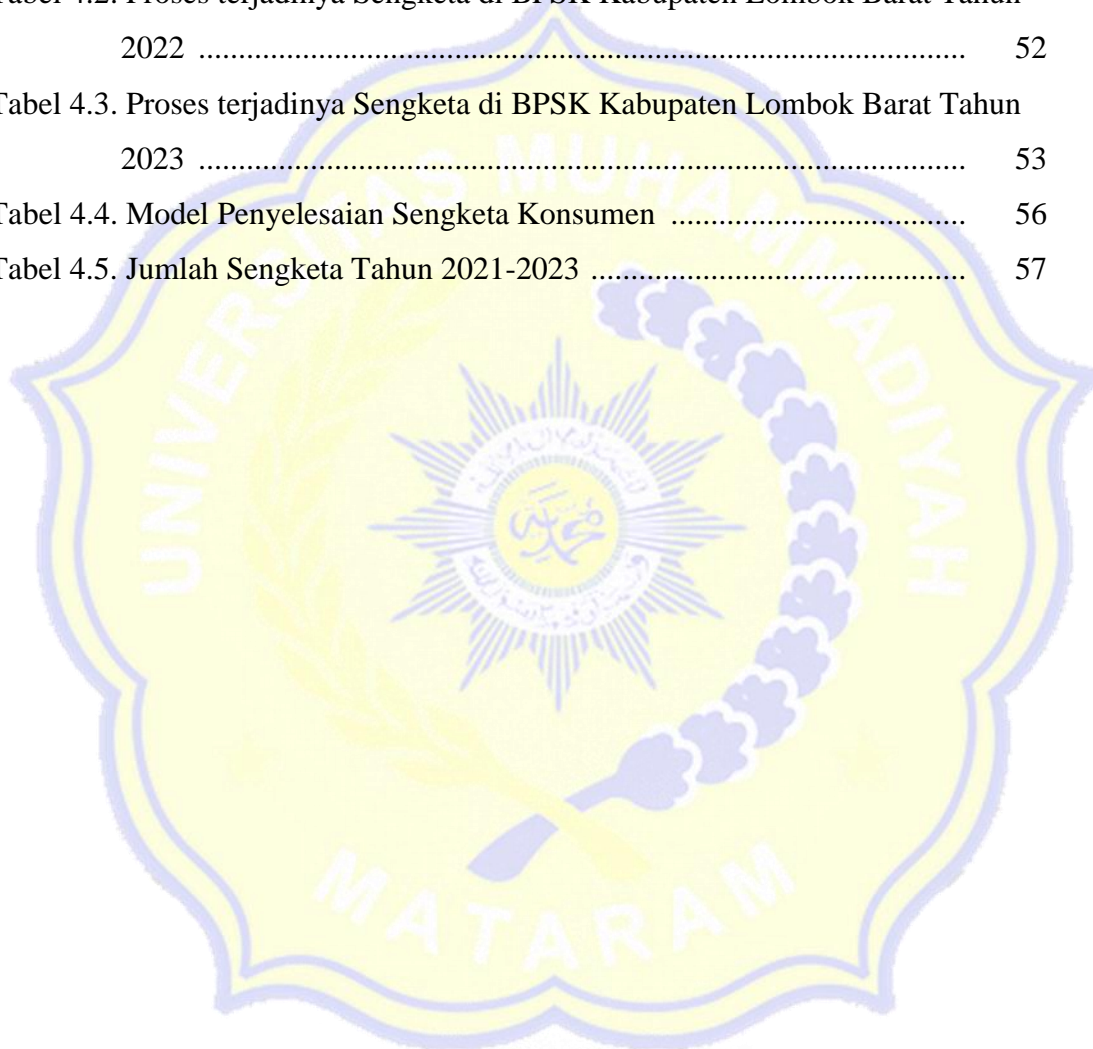
	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
SURAT PERNYATAAN BERSEDIA PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan.	7
2. Manfaat Penelitian.	7
D. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	14
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
2. Asas-asas Perlindungan Konsumen	19
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	21
4. Bentuk Perlindungan Konsumen	21
B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
1. Pengertian BPSK	23
2. Dasar Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .	24
3. Tugas Dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	26
C. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa	28
1. Pengetian Penyelesaian Sengketa	29
2. Bentuk Penyelesaian Sengketa	29
3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK.	30
D. Tinjauan Umum Tentang Mediator	34
1. Pengertian Mediator.....	34
2. Peran dan Fungsi Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Metode Pendekatan.....	37
1. Pendekatan Perundang-Undangan.....	37
2. Pendekatan Sosiologis.....	38
C. Jenis Bahan Hukum dan Sumber Data	38
1. Data Primer	38
2. Data sekunder	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum BPSK Kabupaten Lombok Barat.....	42
B. Peran Mediator Dalam Proses Mediasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kabupaten Lombok Barat.....	49
C. Hambatan Yang Dihadapi Oleh Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Kabupaten Lombok Barat.....	61
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1. Proses terjadinya Sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat Tahun 2021	51
Tabel 4.2. Proses terjadinya Sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022	52
Tabel 4.3. Proses terjadinya Sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023	53
Tabel 4.4. Model Penyelesaian Sengketa Konsumen	56
Tabel 4.5. Jumlah Sengketa Tahun 2021-2023	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPSK Kabupaten Lombok Barat	44
Gambar 4.2 Bagan Alur Penyelesaian Sengketa.....	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai wujud perlindungan oleh negara terhadap hak konsumen selaku pengguna barang dan jasa telah menjadi harapan untuk terselenggaranya praktik keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha yang memang banyak melahirkan konflik antar keduanya. Bentuk kehadiran pemerintah ini sebagai peran negara untuk mencapai tujuan nasional Negara Indonesia yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹

Tujuan agar melindungi segenap bangsa untuk mencapai keadilan sosial ini dapat dilihat dari definisi dan tujuan dari dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan tujuan agar konsumen terlindungi harkat martabatnya dan dapat memanfaatkan barang dan jasa sesuai dengan prinsip keadilan.² Sehingga terma hukum berupa perlindungan konsumen

¹ Lihat Alinea ke-4 Pembukaan UUD 1945.

² Lihat ketentuan Pasal 1, Angka 1, dan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor. 8 Tahun 1999.

untuk kepastian hukum agar tercapainya keadilan menjadi tujuan utama secara keseluruhan dari UUPK ini.

Persoalan menarik terkait isu perlindungan konsumen adalah terkait adanya suatu badan yang berfungsi untuk menyelesaikan persoalan sengketa konsumen. Ketentuan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Ketentuan ini secara jelas menunjuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.³ Peristilahan Daerah Tingkat II ini kini berubah dengan adanya Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 tahun 2014 bahwa Daerah Tingkat II tersebut disebut juga daerah Kabupaten/Kota. Artinya kedudukan BPSK ini berada di Kabupaten/Kota.

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam istilah hukum lebih dikenal dengan sebutan *Alternatif Dispute Resolution* atau disingkat dengan ADR. Berdasarkan prinsip ADR inilah model alternative penyelesaian sengketa di Indonesia mulai dikembangkan, dengan berbagai

³ BPSK merupakan lembaga Negara Independent (*state auxiliary organ*) yang mempunyai wewenang penegakan dalam bidang hukum perlindungan konsumen. BPSK merupakan lembaga penunjang dalam bidang quasi peradilan dimana tugas-tugas dan kewenangan yang diberikan sebenarnya merupakan tugas dari lembaga-lembaga peradilan. BPSK dibentuk guna menyederhanakan sengketa konsumen yang apabila menggunakan jalur pengadilan akan menghabiskan waktu lama. (Lihat: Kurniawan, “*Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*”, *Disertasi*, (Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, 2010), Hlm. 105-106.

jenis modifikasi dalam pelaksanaannya, dan diakomodir dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang dimaksud sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa melalui prosedur yang disepakati para pihak. Artinya ini adalah pilihan bagi para pihak untuk menyelesaikan melalui BPSK atau melalui Peradilan Umum.⁴

Secara keseluruhan dalam penelitian ini melihat bagaimana Badan Penyelesai Sengketa Konsumen Kabupaten Lombok Barat dalam perannya sebagai penyelesai sengketa konsumen yang terjadi di Lombok barat karna memang BPSK Kabupaten Lombok Barat baru dibentuk pada tahun 2020 berdasar pada Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor. 510-749 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Lombok Timur, Kabupaten Sumbawa Barat, Kabupaten Dompu, Kabupaten Bima, Dan Kota Bima.

Memang laporan kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha pada awal pelantikan Kepala dan anggota Sekretariat BPSK Lombok Barat sejak 2021 kemarin sudah ada yang masuk sebagaimana dikutip dari Baiq Eva: “Laporan dari Ketua BPSK Kabupaten Lombok Barat bahwa sudah banyak aduan yang masuk, tetapi belum berani bergerak karena sekretariatnya belum

⁴ Haerani, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan”, (*Unizar Law Review*, Volume 1, issue 1, Juni 2018), Hlm. 103.

dilantik, jadi dengan pelantikan ini silahkan segera melaksanakan tugas untuk mendampingi para konsumen yang menghadapi masalah dan yang datang mengadu tetap melakukan pendampingan-pendampingan kepada konsumen-konsumen yang menghadapi masalah”.⁵ Karena BPSK Kabupaten Lombok Barat baru terbentuk 2020 dan Sekretariat terbentuk pada 2021 maka perlu untuk dilakukan perbaikan manajemen dan tata kelola, serta peningkatan sumber daya manusia.

Hasil Observasi awal yang dilakukan peneliti bahwa secara keseluruhan dari perkara yang diterima BPSK Kabupaten Lombok Barat diselesaikan secara mediasi.⁶ Penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi ini memang menjadi tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a UUPK dan secara rinci diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengaturan tugas dan wewenang BPSK, antara lain:⁷

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
- b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

⁵Asisten I Setda Provinsi NTB Hj. Baiq Eva Nurcahyaningih, M.Si <https://lombokbaratkab.go.id/kepala-dan-anggota-sekretariat-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-kabupaten-lombok-barat-dilantik/> (diakses 24 Oktober 2023).

⁶ Mawardin, (*Selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Lombok Barat*). Hasil observasi awal tanggal 28 November 2023.

⁷ Pasal 52 huruf a, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang. Sebagaimana dimaksud dalam huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memnuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m) Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain sebagai lembaga penyelesai sengketa di luar pengadilan sebagaimana ketentuan Pasal 49 Ayat (1) yang menjadi tujuan adanya BPSK dijelaskan di atas, dapat pula dilihat bahwa tugas BPSK juga meliputi kegiatan pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen, serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.⁸

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase dilakukan atas pilihan dan persetujuan sukarela para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan

⁸ Akhmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2008), Hlm. 247.

merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (tindakan ini untuk mencapai rekonsiliasi). Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.⁹

Secara khusus dalam penelitian ini akan melihat, mengkaji bagaimana peran dari mediator BPSK Kabupaten Lombok Barat dalam melakukan mediasi terhadap para pihak yang bersengketa. Mengingat kasus yang diterima oleh BPSK Lombok Barat tergolong rumit sebagai contoh kasus yang melibatkan pihak perbankan misalnya konsumen meminta BPSK untuk menyelesaikan sengketa sedangkan dalam perjanjian kredit menunjuk untuk penyelesaian secara litigasi melalui pengadilan negeri. Selain itu jumlah kasus yang ditangani BPSK Kabupaten Lombok Barat digolongkan belum terlalu banyak. Pada tahun 2021 jumlahnya hanya 11 kasus, 2022 berjumlah 12 kasus dan pada 2023 sejumlah 16 kasus.¹⁰ Dari data ini dapat dikatakan bahwa pengetahuan masyarakat akan ada dan fungsinya BPSK masih sangat kurang sehingga penelitian ini akan mengkaji: PERAN MEDIATOR DALAM

⁹ Haerani, *Kewenangan Badan....Op., Cit.*, Hlm. 105.

¹⁰ Mawardin, (*Selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Lombok Barat*). Hasil observasi awal tanggal 28 November 2023.

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi BPSK Kabupaten Lombok Barat).

B. Rumusan Masalah

Berdasar uraian yang ada dalam latar belakang permasalahan yang akan dikaji ini maka sangat tepat dirumuskan dalam dua rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana peran mediator dalam proses mediasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Lombok Barat?
2. Apa hambatan yang dihadapi oleh mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Lombok Barat?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat memecahkan pertanyaan yang menjadi rumusan masalah di atas, diantaranya:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis peran mediator dalam proses mediasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Lombok Barat.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh mediator dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kabupaten Lombok Barat.

2. Manfaat Penelitian.

Berdasar tujuan penelitian, maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Manfaat secara akademik penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat strata satu (S-1) Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
- b. Manfaat secara teoritis, penelitian ini diharap dapat memperkaya hasanah kepastakaan di bidang hukum perdata, terkait peran mediator BPSK terutama pada BPSK Lombok Barat. Untuk mengetahui bagaimana teori dan praktek yang ada didalam undang-undang konsep beracara di BPSK dan prosedur penyelesaian sengketa yang dilakukan.
- c. Manfaat secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin menggunakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terutama bagi masyarakat yang berada di Lombok Barat untuk lebih paham, peduli dan sigap dalam menghadapi sengketa konsumen mengingat itu adalah hak konsumen yang dapat digunakan apabila suatu saat terjadi sengketa konsumen.

D. Keaslian Penelitian

Untuk memenuhi unsur kebaruan dan keaslian dari penelitian ini maka perlu untuk dilakukannya penelusuran terhadap literatur yang ada terkait penelitian yang serupa yang sudah dilakukan publikasi baik itu jurnal, skripsi, tesis, dan tulisan karya ilmiah lainnya. Dengan melihat literatur yang ada setidaknya terdapat tiga penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh, Haerani, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan” yang ditulis sebagai sebuah skripsi dan kemudian dibuatkan dalam bentuk jurnal ilmiah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Bustamar, “Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017”. Tulisan ini merupakan jurnal yang diakses dengan alamat tautan daftar;
3. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Rahman, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. Tulisan yang merupakan jurnal dengan alamat tautan terdaftar;



Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA/JUDUL PENELITIAN
1.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh, Haerani,¹¹ Judul Penelitian: “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan”</p> <p align="center">RUMUSAN MASALAH</p> <p>1). Bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan? 2). Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen? 3). Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dan solusi penyelesaiannya?</p> <p align="center">METODE PENELITIAN</p> <p>Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dan empiris dengan menggunakan pendekatan konsep, pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan sosiolegal. Teknik pengumpulan bahan hukum dengan studi kepustakaan Setelah itu dilakukan penalaran secara logis dan sistematis dengan analisa deskriptif kualitatif dan penarikan kesimpulan dengan cara deduktif.</p> <p align="center">HASIL PENELITIAN</p> <p><i>Pertama</i>, tugas dan wewenang BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan diatur dalam Pasal 52 UUPK. <i>Kedua</i>, Mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan mengajukan permohonan ke BPSK, selanjutnya kesepakatan untuk memilih cara penyelesaian sengketa baik dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, kemudian majelis menyelesaikan sengketa dan membuat putusan. <i>Ketiga</i>, faktor penghambat BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yaitu segi peraturan perundang-undangan, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM, dukungan sarana dan prasarana yang masih minim serta kurangnya kesadaran para pihak yang bersengketa. Untuk mengatasi hambatan tersebut Pemerintah Daerah Kota Mataram Provinsi NTB melakukan upaya meningkatkan anggaran</p>

¹¹ Haerani, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan”, (*Unizar Law Review*, Volume 1, issue 1, Juni 2018). Hlm. 99-113.

	BPSK, mengirim anggota BPSK untuk pendidikan dan pelatihan serta meningkatkan sosialisasi masyarakat.
	PERSAMAAN
	Penelitian ini memiliki persamaan terhadap objek kajian berupa peran mediator dalam fungsinya sebagai penyelesaian sengketa konsumen.
	PERBEDAAN
	Pada penelitian yang akan dilakukan ini terbatas pada peran mediator saja dalam menyelesaikan sengketa dan itupun terdapat perbedaan tempat penelitian yakni antara BPSK Kota Mataram dan BPSK Lombok Barat. Maka substansi kebaruan dari penelitian ini terlihat pada fokus objek kajian yakni pada peran mediator.
2.	NAMA/JUDUL PENELITIAN
	Penelitian yang dilakukan oleh Bustamar, ¹² dengan Judul: “Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017”.
	RUMUSAN MASALAH
	Tulisan ini untuk menganalisis mengenai efektifitas Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK Kota Bukittinggi.
	METODE PENELITIAN
	Penelitian yuridis empiris ini mengambil lokasi penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi. Teknik pengumpulan data primer menggunakan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap informan kunci yang dipilih secara purposive berkembang mengikuti prinsip snowball. Teknik pengumpulan data sekunder, menggunakan studi literer. Teknik analisis menggunakan Interactive Model dari Miles dan Huberman.
	HASIL PENELITIAN
	Disimpulkan bahwa efektifitas pelaksanaan mediasi oleh BPSK, bahwa efektifitas hukum ditentukan oleh faktor yuridis, faktor SDM hukum, factor sarana dan prasarana hukum, dan factor budaya hukum ditemukan sudah efektif. Dari 33 perkara yang terdaftar di BPSK Bukittinggi dalam rentang 2014- Juli 2017, 18 perkara diselesaikan dengan cara mediasi, dan 15 perkara melalui arbitrase. Efektifitas itu didukung oleh ketersediaan aturan hukum. Meskipun diakui bahwa UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kemendag

¹² Bustamar, Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017 <https://media.neliti.com/media/publications/270236-efektifitas-mediasi-dalam-penyelesaian-s-75bda203.pdf> (diakses 26 Oktober 2023).

	<p>350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK dirasa masih banyak kelemahan dan perlu penyempurnaan, namun dengan ketersediaan 9 orang SDM majelis BPSK Bukittinggi yang mayoritas berpendidikan hukum dan 3 orang diantaranya merupakan mediator bersertifikat serta adanya sarana yang cukup memadai dapat menjadi penyeimbang dan penguat sekaligus pendorong budaya hukum para pihak yang bersengketa.</p>
	PERSAMAAN
	<p>Penelitian ini memang sama mempertanyakan peran dari mediator dan efektivitas mediasi.</p>
	PERBEDAAN
	<p>Yang menjadi perbedaan pada rentan waktu dan tempat penelitian. Sebab penelitian yang akan dilakukan ini menanyakan peran mediator BPSK Kabupaten Lombok Barat yang tidak berdasar kurun waktu tertentu, serta hambatan-hambatan dan solusi yang diambil. Dan lebih kepada efektifitas dari mediasi itu sendiri dari cara penyelesaian sengketa, sedangkan penelitian ini lebih kepada peran mediator.</p>
3.	NAMA/JUDUL PENELITIAN
	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Arif Rahman,¹³ Dengan Judul: “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang”.</p>
	RUMUSAN MASALAH
	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang</p>
	METODE PENELITIAN
	<p>Penelitian ini termasuk penelitian yuridis normatif, mengkaji kaidah hukum, dan asas-asas secara kepustakaan yang terkait dengan tema penelitian. Dilakukan dengan cara analisis data kualitatif dan hasil analisis diuraikan secara deskriptif.</p>
	HASIL PENELITIAN
	<p>Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Serang merupakan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan asas cepat, sederhana dan biaya murah yang cara penyelesaian sengketanya ditempuh menggunakan salah satu metode penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Serang merupakan putusan yang bersifat final dan mengikat meskipun masih dibukanya upaya</p>

¹³ Arif Rahman, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang, https://www.researchgate.net/publication/327697172_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen_melalui_Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen_BPSK_Kota_Serang. (diakses 26 Oktober 2023).

	<p>keberatan yang diajukan ke Pengadilan Negeri setempat oleh pihak yang tidak menerima putusan BPSK yang diputus dengan cara arbitrase.</p> <p>BPSK sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar jalur pengadilan hanya dinilai dari persepsi administratif saja dan putusan BPSK tersebut dinilai bukan produk badan peradilan mengingat kedudukan BPSK yang secara struktural berada di bawah kementerian Perdagangan yang tidak termasuk lembaga peradilan, sehingga dalam pelaksanaan putusan BPSK yang diputus secara arbitrase harus dimintakan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri setempat.</p>
	PERSAMAAN
	Penelitian ini memiliki kesamaan pada penyelesaian sengketa konsumen
	PERBEDAAN
	Penelitian ini melihat proses penyelesaian sengketa secara keseluruhan baik secara konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase, sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini berfokus pada peran mediator saja sebagai penyelesai sengketa pada BPSK Kabupaten Lombok Barat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala kebutuhan konsumen. Pasal 3 undang-undang ini melihat tujuan yang ingin dicapai adalah ingin memberikan keadilan serta kepastian hukum bagi konsumen serta diharapkan agar konsumen lebih terlindungi.¹⁴ Dipandang perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen mengingat kedudukan konsumen adalah pihak yang lemah.¹⁵

Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. UUPK pada dasarnya melakukan pengaturan pada 2 (dua) subyek, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dalam perlindungan konsumen, sendi utama pengaturannya adalah pada

¹⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka 1, dan Pasal 3.

¹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (PT. Grasindo, Jakarta, 2004), Hlm.14

kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha. Keberadaan pelaku usaha baru memiliki arti apabila juga terdapat keberadaan konsumen. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari sendi-sendi pengaturan di bidang usaha, yaitu hak berusaha yang sama bagi setiap orang dan kepentingan konsumen merupakan tujuan akhir. Namun, fenomena yang nampak adalah kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadi perselisihan atau sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.¹⁶

Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaannya, untuk bertindak dalam rangka kepentingannya, dan kepentingan itu merupakan sasaran hak. Bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara membatasi berbagai kepentingan tersebut karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tersebut hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan di lain pihak.

Menurut Hadjon, bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum. Pendapat lain dari Hadjon terkait makna dari perlindungan hukum yakni

¹⁶ Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.12 No.1, Januari 2012, Hlm. 161.

perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.¹⁷

Perlindungan hukum dilaksanakan dengan lebih berfokus pada upaya preventif dari pada repressif untuk mencegah atau mengurangi terjadinya sengketa. Melalui adanya perlindungan hukum, maka diharapkan berbagai permasalahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat, baik yang melibatkan elemen-elemen masyarakat maupun elemen pemerintah dapat dilaksanakan dengan menjunjung tinggi nilai kekeluargaan melalui musyawarah. Perlindungan hukum mengimplikasikan pentingnya terciptanya suasana penyelesaian sengketa atau berbagai permasalahan secara damai, baik yang dilakukan dalam lingkup formal dalam peradilan, maupun dalam lingkup non formal diluar pengadilan.¹⁸

Hukum pada hakekatnya merupakan seperangkat ketentuan yang mengatur tata cara hidup bersama. Pengaturan tersebut mencakup bagaimana individu, apapun kedudukannya, berinteraksi dengan individu lain menggunakan perilaku dan sikap-sikap yang sesuai dengan norma hukum dan sosial untuk tidak melanggar hak dan menyebabkan kerugian

¹⁷ Philip M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia, Suatu Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganan oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, (PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987), Hlm. 20.

¹⁸ Mahfud M.D, *Hukum dan Pilar-Pilar Demokrasi*, (Gama Media, Yogyakarta, 1999), Hlm.

pada pihak lain, dimana pelanggaran yang terjadi akan menyebabkan terkenanya sanksi bagi pihak yang melanggar. Dengan demikian, pengakuan sebagai negara hukum dan realisasi penetapan peraturan hukum yang berlaku dalam negara menjadi salah satu bentuk jaminan terhadap perlindungan hukum. Dalam artian, ketentuan hukum menjadi pelindung bagi setiap individu untuk tidak dilanggar hak-haknya oleh perilaku dari pihak lain yang dapat mengakibatkan munculnya kerugian.¹⁹

Perlindungan hukum terbentuk ketika fungsi hukum dapat terlaksana dengan maksimal hingga dapat menciptakan keadaan adil, tertib, aman, dan damai. Perlindungan hukum dimaknai sebagai pemberian jaminan keamanan atas hak kepada pihak yang menjadi subjek hukum. Jaminan tersebut dapat berupa adanya perangkat hukum yang berfungsi secara represif maupun preventif dalam bentuk terdokumentasi ataupun tidak.

Landasan pijak perlindungan hukum bagi rakyat atau konsumen Indonesia adalah UUD NRI Tahun 1945, karena merupakan dasar Ideologi dan falsafah bangsa Indonesia yang menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dengan menempatkan hukum sebagai panglima dan bukan kekuasaan. Penghormatan terhadap hak asasi manusia dan memposisikan bangsa Indonesia sebagai negara hukum menimbulkan konsekuensi yang

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Liberty, Yogyakarta, 2006), Hlm.

harus ditaati dan dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara.²⁰

Perlindungan hukum secara gramatikal “perlindungan” berasal dari kata “lindung” yang berarti menempatkan dirinya di bawah sesuatu yang dapat menghalangi atau tidak kelihatan. Arti perlindungan adalah segala upaya yang dilakukan untuk melindungi subjek tertentu, juga dapat diartikan sebagai berlindung dari segala sesuatu yang mengancam.²¹ Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama yang berada pada posisi lemah akibat hubungan hubungan hukum atau kedudukan yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan perlindungan pada konsumen. Perlindungan hukum selalu berkaitan dengan kekuasaan.²² Perlindungan hukum oleh negara lebih ditekankan pada unsur negara/pemerintah sebagai pemegang kedaulatan. Untuk itu perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada warga masyarakat dapat dilihat dari instrumen hukum dan kebijakan yang dibuat.²³

Bahasan soal perlindungan hukum konsumen di Indonesia menjadi istilah yang relatif baru baru walaupun di negara maju hal ini telah dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.²⁴

²⁰ Kurniawan, Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesai Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, *Disertasi*, Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Malang, 2010. Hlm. 31.

²¹ Marwan Mas, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004), Hlm. 74.

²² Kurniawan, *Op. Cit.*, Hlm. 35.

²³ *Ibid*, Hlm. 36.

²⁴ Edi Yanto, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PDAM Atas Penetapan Tarif Dalam Kontrak Baku, *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, Vol. 3 No. 1, 2017, Hlm: 280.

Konsep perlindungan konsumen dimaknai sebagai upaya untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya sehingga dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Maka hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.²⁵ Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai wujud dari bentuk perlindungan yang diberikan oleh pemerintah untuk melindungi rakyatnya dari segi rakyat sebagai konsumen atau pengguna barang atau jasa.

Sehingga alasan mengapa konsumen perlu untuk dilindungi antara lain: *Pertama*, melindungi konsumen sama artinya melindungi seluruh bangsa sebagaimana tujuan pembangunan nasional dalam UUD 1945. *Kedua*, perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi. *Ketiga*, perlu untuk melahirkan manusia yang sehat jasmani dan rohani sebagai pelaku pembangunan. *Keempat*, melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.²⁶

2. Asas-asas Perlindungan Konsumen

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006), Hlm, 6.

Berdasar pada ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.” Masing-masing asas ini dijelaskan dalam bagian penjelasan Undang-Undang ini, sebagai berikut:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiel ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Setelah adanya asas yang mendasari pengaturan perlindungan konsumen maka tujuan dari pengaturan ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang ini, diantaranya:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Bentuk Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibagi dalam dua bagian. *Pertama, No Conflict (pre-purchase)*, yaitu apabila tidak terdapat konflik atau tidak ada pertentangan, maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *legislation*, dimana perlindungan hukum dilakukan dengan cara merancang dan menetapkan berbagai peraturan perundang-undangan. *Voluntary self-regulation*, dimana perlindungan konsumen dilakukan melalui cara perancangan dan penetapan peraturan oleh pelaku usaha sendiri secara sukarela (*voluntary*) di dalam perusahaannya (baik barang

maupun jasa). *Kedua*, apabila terjadi *Conflict (post-purchase)*. Jika terjadi konflik atau pertentangan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui *litigation*, yaitu perlindungan hukum kepada konsumen yang terakhir adalah mengajukan perkara yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha ke pengadilan atau ke BPSK.²⁷

Terdapat prinsip-prinsip yang harus mendasari pengaturan mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan dalam berinteraksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Merupakan prinsip yang tidak bisa ditawar lagi, adapun prinsip tersebut antara lain:²⁸

1. Prinsip *Strict Liability*

Merupakan prinsip pertanggung jawaban yang tidak berdasar pada unsur kesalahan pelaku usaha, melainkan pada resiko. Artinya setiap resiko yang akan timbul dan diderita karena korban pemakaian produk yang cacat akan mendapatkan ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha dari produk bersangkutan.

2. Diselenggarakannya peradilan cepat, sederhana, dan biaya murah dan *small claim court* untuk penyelesaian secara litigasi.

Mengingat adanya ganti rugi kecil dan besar maka untuk dapat menyelesaikan persoalan ganti rugi maka diperlukan peradilan yang cepat sederhana yang putusannya langsung final.

3. Reformasi terhadap pembuktian terbalik

Perlu pengalihan pembuktian, artinya bukan lagi penggugat yang melakukan pembuktian melainkan pelaku usaha sendiri yang membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Jika pelaku usaha gagal membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah maka ia bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

²⁷ Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.12 No.1, Januari 2012, Hlm. 162.

²⁸ Kurniawan, Kedudukan dan Kekuatan Putusan.... *Op. Cit.*, Hlm. 40-42.

B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian BPSK

BPSK adalah badan yang dibentuk oleh Pemerintah, bertugas menangani perkara-perkara konsumen, tetapi bukan bagian dari lembaga kekuasaan kehakiman. Menurut Susanti, BPSK lebih tetap disebut peradilan semu. Meskipun demikian eksistensinya tetap penting bukan saja sebagai bentuk pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam penyelesaian sengketa konsumen secara patut, tetapi juga melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha (*one-sided standard form contract*) dan mendorong kepatuhan usaha terhadap UU Perlindungan Konsumen.²⁹

Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses konsiliasi mirip dengan mediasi. Bedanya, dalam proses konsiliasi, BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal

²⁹ IHW/M-5, 2008, Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen, <https://www.hukumonline.com/berita/a/mencari-ujung-tombak-penyelesaian-sengketa-konsumen-hol20221?page=5> (diakses 26 Oktober 2023).

ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.³⁰

BPSK ini sebenarnya diadopsi dari model *Small Claims Tribunal*, dalam tatanan konsep memiliki potensi menjadi pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang diminati. Potensi-potensi tersebut antara lain: BPSK menjembatani antara mekanisme ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) yang simple dan fleksibel dengan mekanisme pengadilan yang dimiliki otoritas; perpaduan ketiga unsur yang seimbang (konsumen, pelaku usaha dan pemerintah) dalam BPSK merupakan kekuatan dalam menyelaraskan konflik kepentingan; BPSK berfungsi sebagai “Quasi Pengadilan Plus” (fungsi adjudikasi dan non adjudikasi); dan berdasarkan konsep yuridisnya BPSK berkedudukan di setiap Kota/Kabupaten. Jadi setidaknya jika dijalankan dengan baik BPSK telah memenuhi prinsip pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa.³¹

2. Dasar Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara historis gerakan perlindungan konsumen di Indonesia diawali berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Lembaga ini awalnya dibentuk untuk mempromosikan produk Indonesia yang dinamakan Pekan Swakarsa. Berawal dari kegiatan tersebut muncul ide untuk membentuk sebuah wadah bagi gerakan perlindungan konsumen. YLKI dalam perjalannya berhasil membawa naskah akademik UUPK

³⁰ *Ibid.* Hlm. 144.

³¹ *Ibid.*, Hlm. 145-146.

untuk dibahas bersama DPR dan menjadi sebuah undang-undang yang kita kenal sekarang.³²

Lahirnya UUPK bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.³³

BPSK diatur dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 Bab XI Pasal 49 sampai Pasal 58. Pada Pasal 49 ayat (1) dinyatakan bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil (*Small Claim Court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (Pasal

³² Ahmad Wahidi, Musataklima, Nur Jannani, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Volume 23, Nomor 1, Maret 2023, Hlm. 92-93.

³³ Muskibah, “Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen”, <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/374> (diakses 23 Oktober 2023).

55), dan tanpa ada penawaran banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan (Pasal 56 dan Pasal 58). Sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan.³⁴ Selanjutnya pengaturan terkait teknis pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesai Sengketa Konsumen. Dalam ruanglingkup pengaturannya mengatur diantaranya:

- a. Pembentukan dan pendaftaran BPSK;
- b. Keanggotaan BPSK;
- c. Sekrtariat BPSK;
- d. Pendanaan;
- e. Pembinaan dan pengawasan
- f. Evaluasi; dan
- g. Pelaporan BPSK.

3. Tugas Dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen memang menjadi tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a UUPK dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pengaturan tugas dan wewenang BPSK tersebut, antara lain:

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

³⁴ *Ibid.*

- b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang. Sebagaimana dimaksud dalam huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memnuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m) Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³⁵

Selain sebagai lembaga penyelesai sengketa diluar pengadilan sebagaimana ketentuan Pasal 49 Ayat (1) yang menjadi tujuan adanya BPSK dijelaskan di atas, dapat pulan dilihat bahwa tugas BPSK juga meliputi kegiatan pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen, serta

³⁵ Pasal 52 huruf a, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.³⁶

Meski memiliki kewenangan dalam memutuskan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, tetapi tidak banyak konsumen yang mau mempercayakan penyelesaian sengketanya kepada BPSK. Hal ini disebabkan substansi pengaturan, prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak mengandung kelemahan dan saling bertentangan sehingga BPSK tidak dapat berperan banyak dalam penyelesaian sengketa konsumen.³⁷

Menurut S. Sothi Rachagan, ada beberapa prinsip yang musti harus dipenuhi dalam pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen:³⁸

1. Aksesibilitas yakni bagaimana mengupayakan agar lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat. Prinsip ini meliputi elemen-elemen seperti : biaya murah, prosedur yang sederhana dan mudah, pembuktian yang fleksibel, bersifat komprehensif , mudah diakses langsung, dan tersosialisasi serta tersedia di berbagai tempat.
2. *Fairness* dalam arti keadilan lebih diutamakan daripada kepastian hukum sehingga sebuah lembaga penyelesaian sengketa konsumen setidaknya harus bersifat mandiri (*independent*) dan dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat (*public accountability*).
3. Efektif, lembaga penyelesaian sengketa harus dibatasi cakupan perkaranya (kompleksitas dan nilai klaim) dan setiap perkara yang masuk harus diproses secepat mungkin tanpa mengabaikan kualitas penanganan perkara.

³⁶ Akhmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Rajawali Pers, Jakarta,

2008), Hlm. 247.

³⁷ Misbah, *Op, Cit.* Hlm. 148.

³⁸ *Ibid*, Hlm. 149.

C. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa

1. Pengetian Penyelesaian Sengketa

Menurut Rahmadi, konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja.³⁹ Sengketa ini merupakan kondisi yang ditandai adanya pertentangan antar kedua belah pihak baik pertentangan kepentingan maupun pertentangan atas klaim kebenaran.

Pertentangan kepentingan merupakan keadaan dimana dua orang memperebutkan kepentingan yang sama atas suatu objek yang dianggap bernilai. Sedangkan pertentangan klaim kebenaran merupakan konflik atas dua orang atas masalah benar-salah sehingga cenderung kompleks dalam penyelesaiannya dibanding pertentangan kepentingan.

2. Bentuk Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa secara umum dalam literatur hukum dapat dikenal dengan dua istilah yakni penyelesaian sengketa secara litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan penyelesaian sengketa dengan cara menempuh jalur yang ada di pengadilan atau peradilan umum yang disediakan negara berdasar undang-undang kehakiman. Sedangkan penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan alternatif dari penyelesaian sengketa yang ada di luar

³⁹ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2011), Hlm. 1.

pengadilan, berdasar Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, bahwa penyelesaian sengketa ini berdasarkan judulnya berupa Arbitrase (Pasal 1 angka 1), adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dan penyelesaian sengketa berupa Alternatif Penyelesaian Sengketa (Pasal 1 angka 10), adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Winarta,⁴⁰ menjelaskan bahwa alternatif penyelesaian sengketa berupa:

- a. Konsultasi: suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
- b. Negosiasi: suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
- c. Mediasi: cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- d. Konsiliasi: penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
- e. Penilaian Ahli: pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.

⁴⁰ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2012), Hlm. 7-8.

3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK.

Setelah diketahui tugas dan kewenangan BPSK sebagaimana ketentuan Pasal 52 yang pada pokoknya menyelesaikan sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, maka perlu untuk dilihat bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan cara tersebut, maka ketentuan Pasal 54 sampai Pasal 58 UUPK mengatur hal itu. Proses penyelesaian sengketa di BPSK diawali adanya pengaduan konsumen kepada Sekretariat BPSK baik secara lisan maupun tertulis.

Tidak semua pengaduan konsumen dapat diterima oleh BPSK. Ada beberapa bentuk pengaduan yang tidak dapat diterima oleh BPSK, yaitu:

- 1). Pengaduan tersebut tidak disertai dengan bukti-bukti yang benar; 2). Tidak mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan benar; 3). Sengketa yang diajukan bukan merupakan kewenangan BPSK; 4). Pengadunya bukan konsumen akhir (end users), 5). Pengaduan yang bersifat class action; 6). Pengaduan yang bersifat legal standing; 7). atau Pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Apabila pengaduan konsumen sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan diterima oleh BPSK, maka ketua BPSK memanggil pelaku usaha melalui surat panggilan serta pemberitahuan kewajiban pelaku usaha untuk menyusun jawaban terhadap permohonan konsumen yang nantinya disampaikan pada sidang pertama, kemudian para pihak dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan sebelum proses dilanjutkan ke tahap sidang pertama. Setelah para pihak menyepakati satu cara penyelesaian

sengketa konsumen dari tiga cara yang ada di BPSK, maka BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada. Namun sebaliknya, apabila tidak adanya kesepakatan terkait dengan pemilihan cara penyelesaian sengketa konsumen, maka BPSK tidak bisa melanjutkan proses penyelesaian sengketa tersebut.⁴¹

Bahwa, untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen Badan Penyelesai Sengketa Konsumen membentuk majelis (Pasal 45). Pembentukan majelis ini berdasarkan keputusan ketua BPSK. Majelis tersebut berjumlah ganjil dan minimal 3 orang anggota BPSK yang dibantu oleh satu panitera. Prinsip utama dalam penyelesaian sengketa oleh BPSK adalah musyawarah untuk mufakat (prinsip kekeluargaan). Penyelesaian sengketa di BPSK berdasar prinsip peradilan mudah, cepat, dan biaya ringan. Mudah karena tidak perlu prosedur yang rumit seperti peradilan umum. Cepat karena waktu penyelesaian wajib dilaksanakan dalam 21 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima oleh sekretariat BPSK. Biaya ringan karena para pihak tidak dipungut biaya dalam penyelesaiannya. Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat, namun disatu sisi diberikan kesempatan oleh undang-undang terhadap Putusan BPSK untuk dilakukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan putusan tersebut diterima oleh para pihak.

⁴¹ Haerani, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan", (*Unizar Law Review*, Volume 1, issue 1, Juni 2018). Hlm. 106-107.

Keberatan menjadi upaya hukum bagi konsumen dan pelaku usaha yang tidak menerima Putusan BPSK. Keberatan ini dapat dimohonkan hanya pada putusan arbitrase saja dan dimohonkan pada Pengadilan Negeri dimana konsumen berkedudukan hal ini mengacu pada apa yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap putusan BPSK. Mengingat keberatan atas putusan BPSK tersebut hanya terbatas pada putusan arbitrase maka persyaratan atas keberatan tersebut harus memenuhi ketentuan Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, diantaranya:⁴²

- 1) Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu.
- 2) Setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan.
- 3) Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Apabila dasar keberatan yang dimohonkan sesuai ketentuan Pasal 70 tersebut, maka hakim dapat mengeluarkan pembatalan atas Putusan BPSK. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar syarat tersebut, majelis hakim dapat mengadili sendiri konsumen yang bersangkutan. Dalam mengadili sendiri, majelis hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2)

⁴² Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

UUPK. Majelis hakim harus memberikan putusan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak sidang pertama dilakukan.⁴³

D. Tinjauan Umum Tentang Mediator

1. Pengertian Mediator

Istilah mediasi berasal dari bahasa Latin "*mediare*" yang dapat diterjemahkan dengan arti "ditengah-tengah,"⁴⁴ banyak definisi mediasi menurut para ahli diantaranya Moore, yang mengatakan bahwa: "mediasi adalah sebuah bentuk negosiasi dalam menyelesaikan permasalahan yang sulit untuk diterima dalam sebuah perundingan sehingga hanya memiliki jalan pintas untuk dilakukan sebuah voting". Dilain sisi menurut Nolan-Haley, bahwa mediasi adalah "sebuah pertemuan singkat, terencana, dan sesuai dengan kondisi dalam kehadiran pelaksanaan perundingan. Hasil yang diberikan oleh yang menghadiri perundingan tersebut akan terbagi menjadi beberapa bagian yaitu: mediator dan orang yang menerima hasil perundingan". Dari definisi ini terdapat unsur-unsur yang merupakan ciri mediasi, yaitu: mediasi adalah negosiasi lanjutan yang dibantu oleh pihak ketiga dan tidak ada unsur yang berpihak. Pihak ketiga tidak memiliki hak dan wewenang untuk memutuskan, Mediasi merupakan Alternatif dalam menyelesaikan suatu sengketa di luar pengadilan.⁴⁵

⁴³ Haerani, *Loc. Cit.*, Hlm. 106.

⁴⁴ Fahri, L. M. (2021). Mediator dan Peranannya dalam Resolusi Konflik. *PENSA*, 3(1), 114-125. Retrieved from <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pensa/article/view/1216> (diakses 25 Oktober 2023). Hlm. 119.

⁴⁵ *Ibid*, Hlm. 119-120.

Pihak ketiga inilah yang dikenal dengan mediator atau orang yang menjadi pihak fasilitator atas perkara yang sedang dijalani oleh para pihak. Merujuk ketentuan Pasal 1 angka 2 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, bahwa:

“Mediator adalah hakim atau pihak lain yang memiliki sertifikat mediator sebagai pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian”.

Meskipun definisi ini dipahami sebagai mediator yang ada di peradilan umum namun dapat dipahami juga sebagai definisi mediator yang berada di luar pengadilan. Sebab definisi ini dimaknai sama sebagai definisi mediator, maka ketentuan peran dan fungsinya juga dianggap sama secara umum. Untuk dapat mengetahui peran dan fungsi mediator maka dapat dilihat dalam pengaturan Pasal 14 Perma Nomor 1 Tahun 2016 tersebut.

2. Peran dan Fungsi Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi

Mediator dalam fungsinya sebagai penyelesai sengketa secara mediasi jika dilihat dari ketentuan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bahwa penyelesaian sengketa diselesaikan oleh Majelis sehingga menurut Pasal 30 Kepmen tersebut diantaranya:

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas:⁴⁶

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

⁴⁶ Pasal 30, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum *normatif-empiris*, kajian secara normatif akan melihat asas-asas dalam perundang-undangan dan doktrin sebagai sebuah kajian a-priori, sedangkan untuk empirisnya melihat praktik keberlakuan atau efektifitas dari sebuah undang-undang. Jadi kajian penelitian ini meliputi pengetahuan masyarakat, kesadaran masyarakat dan penerapan hukum dalam masyarakat. Bagaimana bekerjanya hukum dalam masyarakat menjadi objek yang dituju dalam penelitian ini. Dalam realitas hukum, orang seharusnya bertingkah laku atau bersikap sesuai dengan tata kaidah hukum.⁴⁷ Dalam hal ini bagaimana tugas dan kewenangan BPSK yang telah diatur dalam Undang-Undang yang kemudian dijalankan oleh BPSK Kabupaten Lombok Barat.

B. Metode Pendekatan

1. Pendekatan Perundang-Undangan.

Pendekatan ini digunakan untuk membantu peneliti dimana peneliti mencoba menguraikan asas-asas hukum, serta doktrin hukum yang terkait penelitian sebab peneliti akan menganalisis asas-asas doktrin serta prosedur dalam hal perlindungan konsumen yang telah diatur dalam undang-undang.

⁴⁷Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar dan Metode Penelitian Hukum*, (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004), hlm.81.

2. Pendekatan Sosiologis.

Pendekatan sosiologis yaitu untuk mengkaji penerapan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.⁴⁸ Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang hendak “mengkaji hukum dalam konteks sosial. Hasil yang diinginkan adalah menjelaskan dan menghubungkan, menguji dan juga mengkritik bekerjanya hukum formal dalam masyarakat”. Bagaimana pun hukum selalu bertautan dengan individu dan masyarakat, sehingga bekerjanya hukum itu tidak lepas dari realitas sosial dimana hukum itu bersemai. Hukum dihadirkan agar individu dan masyarakat berperilaku sebagaimana yang dikehendaki hukum.

C. Jenis Bahan Hukum dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (empiris), sehingga data diperoleh dilapangan sebagai data primer dan kepustakaan sebagai data pendukung atau data sekunder berupa bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder.

1. Data Primer

Diperoleh peneliti dari hasil penelitian dilapangan. Melihat bagaimana praktik hukum yang ada di suatu masyarakat, institusi atau kelompok dalam hal ini peran BPSK Kabupaten Lombok Barat dalam menyelesaikan sengketa konsumen.⁴⁹

⁴⁸Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, (2013, hal. 17-18).

⁴⁹<https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/> (diakses 20 Oktober 2023).

2. Data sekunder

Data sekunder penelitian ini diperoleh dari:

- a) Bahan hukum primer, diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan objek penelitian, antara lain:
 - 1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
 - 3) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (Ditetapkan di Jakarta Pada tanggal 14 September 2020 dan diundangkan pada 17 September 2020. Berita Negara 2020/no/1039).
 - 4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b) Bahan Hukum Sekunder, diperoleh dari buku-buku, putusan pengadilan, literature, artikel-artikel dan makalah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknis sebagai berikut:

1. Teknik wawancara, wawancara dilakukan secara bebas terpimpin yakni dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman tetapi masih dimungkinkan untuk penyesuaian dengan situasi ketika wawancara. Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai ketua maupun anggota BPSK Lombok Barat. Wawancara (*interview*) adalah situasi antar pribadi bertatap muka (*face-to-face*), ketika seseorang pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seorang responden.⁵⁰
2. Teknik observasi, dilakukan peneliti dengan cara melihat, mengamati peristiwa yang ada di lokasi penelitian yang sekiranya ada hubungan dengan apa yang menjadi obyek penelitian.⁵¹
3. Teknik dokumentasi, yaitu dengan cara mengumpulkan, mendokumentasikan dan mempelajari sumber seperti data, dokumen, gambar dan literatur-literatur, artikel-artikel ilmiah, hasil penelitian, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pokok permasalahan.⁵²

⁵⁰Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar dan Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, (2004, hal.82).

⁵¹ <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/> (diakses 20 Oktober 2023).

⁵² *Ibid.*

E. Analisis Data

Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif,⁵³ Maksudnya adalah analisis data yang dilakukan dengan menjabarkan secara rinci kenyataan atau keadaan atas suatu objek penelitian dalam bentuk kalimat dan dalam penelitian ini diuraikan secara induktif guna memberikan gambaran lebih jelas terhadap permasalahan yang diajukan sehingga memudahkan untuk ditarik suatu kesimpulan.

F. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Desember				Bulan Januari			
		Minggu Ke							
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan	■							
2.	Pengumpulan Bahan Hukum	■	■						
3.	Penyusunan Proposal	■	■	■					
4.	Bimbingan Proposal		■	■	■				
5.	Ujian Proposal			■	■	■			
6.	Revisi Hasil Ujian Proposal				■	■	■		
7.	Penyusunan Hasil Penelitian					■	■		
8.	Bimbingan Hasil					■	■	■	
9.	Seminar Hasil						■	■	■
10.	Revisi Hasil Seminar							■	■

⁵³ *Ibid.*