

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI UPAYA MEDIASI
OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA
SAMARINDA

Nur'Aina Rahmarida

15.11.1001.1011.279

Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Samarinda. Indonesia

Abstract

Consumer Dispute resolution agency (BPSK) under Act No. 8 of 1999 on consumer Protection established by the Government, is the body in charge of handling and resolving disputes between consumers and business actors. The establishment of BPSK is to cope with the process of litigation that is old, formal and complicated by the alternative path of dispute resolution outside the judicial Court of fast, simple and inexpensive cost.

The method used is a sociological juridical method, which presents a statement in the field of the legal rules contained in the regulations or legislation in force. Furthermore, data is analyzed qualitatively.

The result of the research that authors do this process of consumer report to the consumer Dispute resolution agency (BPSK) of Samarinda City, consisting of several stages, the first phase of the consumer filing a report on verbal written dispute resolution or Written to the secretariat of BPSK. Under Law No. 8 of 1999 on consumer protection can be pursued using litigation and non litigation lines, settlement through non-litigation pathways is conducted by BPSK by mediation, conciliation and

arbitration. Settlement of consumer disputes regarding the form and the amount of indemnification is submitted entirely to the parties.

Abstrak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pembentukan BPSK ini bertujuan untuk mengatasi proses pengadilan yang cenderung lama, formal dan rumit dengan jalan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan asas cepat, sederhana dan biaya murah.

Metode yang digunakan adalah metode yuridis sosiologis, yang memaparkan suatu pernyataan yang ada di lapangan dalam aturan hukum yang terdapat dalam peraturan atau perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya data dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini proses laporan konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Samarinda, terdiri dari beberapa tahap, tahap pertama konsumen

mengajukan laporan penyelesaian sengketa secara lisan tertulis atau lisan tidak tertulis ke Sekretariat BPSK. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi dan non litigasi, penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh BPSK dengan cara mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak.

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan zaman yang modern terjadi disegala sektor baik ekonomi maupun teknologi, dalam hal ini tidak hanya terjadi di negara maju saja tapi juga terjadi di hampir penjuru dunia termasuk Indonesia merasakan dampak dari pesatnya perkembangan tersebut. Sektor ekonomi mengalami perkembangan paling pesat, mengingat bahwa Indonesia adalah Negara dengan jumlah penduduk besar.

Tentunya jumlah penduduk ini menjadi penunjang utama pesatnya kemajuan ekonomi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas suatu wilayah Negara. Dalam hal yang menarik dari berbagai transaksi tersebut adalah

banyaknya persoalan yang muncul terkait penggunaan produk hingga kemudian menimbulkan sengketa yang harus diselesaikan oleh masing-masing pihak.

Dalam upaya untuk mewujudkan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, perlu ditingkatkan suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, sehingga pemerintah perlu menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum juga memiliki sanksi tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai. Dalam hal ini menunjukkan bagaimana keterbatasan kemampuan hukum dalam melindungi konsumen. Adapun perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum memberikan perlindungan kepada konsumen.

Kepastian hukum berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha sebagai penyedia kebutuhan konsumen”.

Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Maksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Disamping terkait dengan sengketa didamaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi sesuai dengan bentuk-bentuk dan jumlah kerugian yang dialaminya.

Menurut pendapat NHT Siahaan berkaitan dengan Perlindungan Konsumen bahwa :

“Diberikannya ruang penyelesaian sengketa dikonsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya pemberdayaan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai

karakteristik khusus dunia konsumen, yakni adanya perbedaan kepentingan yang tajam antara pihak yang berbeda posisi tawarannya (*bargaining position*)“.¹

Walaupun terdapat berbagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa atau konflik, secara konvensional penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yang berbeda, yaitu melalui jalur *litigasi* dan *nonlitigasi*. Jalur *litigasi* jelas dapat ditempuh melalui peradilan yang bersifat sangat formal dan teknis serta mengesankan permusuhan diantara pihak yang bersengketa. Jalur *nonlitigasi* dapat diasumsikan sebagai penyelesaian alternatif di luar pengadilan. Diantaranya melalui lembaga-lembaga khusus yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa, adapun prosedur yang ditempuh dapat berupa negoisasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Berbagai metode ini tidak memerlukan teknis yang rumit dan hanya mendasarkan kepada inisiatif para pihak institusional yang berwenang.

Kebutuhan akan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, hendaknya para pihak yang bergerak dibidang perlindungan konsumen lebih giat mengedepankan

¹ NHT Siahaan, 2005, *Hukum konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, Hal.202

penyelesaian dengan media alternatif karena sengketa konsumen melibatkan konsumen yang memiliki posisi lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, oleh karena itu hendaknya hal ini menjadi perhatian khusus untuk konsumen dalam menyelesaikan sengketanya. Konsumen yang benar-benar tidak mampu secara ekonomis tentunya sangat keberatan untuk menyelesaikan sengketanya di lembaga peradilan formal, belum lagi jangka waktu yang memperoleh sebuah putusan yang *in kracht van gewijsde* akan lebih lama dibandingkan penyelesaian melalui BPSK atau lembaga yuridis lainnya.

Secara tegas berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar 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. Sedangkan yang berlaku di Indonesia upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana dikehendaki Undang-Undang, merupakan

pilihan yang tepat untuk mengedepankan penyelesaian perdamaian yang dapat memuaskan kedua pihak. Dikatakan cepat karena sesuai maksud dari Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Menurut Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*non litigasi*) meliputi arbitrase, mediasi, dan konsiliasi. Tetapi pada praktiknya mayoritas menggunakan arbitrase dan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Hal tersebut diperjelas oleh Kelik Wardiono bahwa :

“Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan

diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa“.²

Menurut Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan adalah “Cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu mediator. Mediasi (*mediation*) melalui

sistem kompromi (*compromise*) diantara para pihak, sedangkan pihak ketiga yang bertindak sebagai mediator hanya sebagai penolong (*helper*) dan fasilitator”.³

“Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsilator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkan kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsilator akan menjadi *resolution*.”⁴

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dituliskan pada dasarnya penyelesaian sengketa dilakukan untuk memberikan rasa adil kepada kedua belah pihak baik konsumen maupun pelaku usaha, untuk itu penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang Penyelesaian Sengketa Melalui Upaya Mediasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Samarinda.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis mencoba meninjau lebih jauh dengan mengangkat hal tersebut sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa**

² Kelik Wardiono, 2007, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya*, Surakarta : Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hal. 76

³ Yahya Harahap, 2010, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.236

⁴ Nurmaningsih Armani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, Hal.32

Konsumen Melalui Upaya Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Samarinda”.

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian alasan pemilihan judul diatas yang disampaikan oleh penulis, adapun perumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana peran dan tanggung jawab BPSK Kota Samarinda dalam memproses laporan konsumen?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
3. Bagaimana pelaksanaan pemberian sanksi terhadap pelaku usaha sebagai proses penegakan hukum melalui upaya Mediasi di Kota Samarinda?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan

Adapun maksud dan tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana peran dan tanggung jawab BPSK Kota Samarinda dalam memproses laporan konsumen.

2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian sanksi terhadap pelaku usaha sebagai proses penegakan hukum berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui upaya mediasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran Dan Tanggung Jawab BPSK Di Kota Samarinda Dalam Memproses Laporan Konsumen.

Mengenai peranan BPSK dalam menuntaskan perkara konsumen, sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut menyebutkan ada 2 (dua) bahasan pokok BPSK :

1. Konsumen tidak harus menyelesaikan konflik atau permasalahan melalui BPSK. Meski demikian, putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang kuat untuk membuat jera pelaku usaha.

Selain karena sanksi berat, putusan dapat dijadikan berkas perkara bagi penyidik.

2. Pasal 46 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa, tindakan pelanggaran para pelaku usaha boleh digugat oleh:
 - a. Ahli waris dari pelaku usaha atau konsumen yang merasa dirugikan;
 - b. Beberapa konsumen dengan kepentingan sama;
 - c. LSM yang bergerak di bidang perlindungan konsumen sesuai syarat Undang-Undang;

Dengan bahasan pokok tersebut, BPSK yang bertugas menangani perkara konsumen dan pelaku usaha memiliki peran sebagai berikut:

1. Menangani perkara konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.
2. Membuka konsultasi perlindungan konsumen.

3. Mengawasi pencantuman klausul baku.
4. Jika ada pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK wajib melaporkan kepada penyidik.
5. BPSK wajib menerima pengaduan secara tertulis ataupun tidak tertulis mengenai berbagai jenis pelanggaran.
6. BPSK bertugas melakukan pemeriksaan perkara dan penelitian terkait masalah perlindungan konsumen.
7. BPSK berhak memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
8. BPSK berhak menghadirkan saksi ahli, saksi, atau seseorang yang dianggap mengetahui tindak pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
9. BPSK bisa meminta bantuan penyidik dalam hal mendatangkan saksi, saksi ahli, dan

- pelaku usaha—jika mereka tidak mau memenuhi undangan dari BPSK.
10. Memeriksa kebenaran alat bukti untuk tujuan penyelidikan.
 11. Memastikan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen.
 12. BPSK harus memberitahukan setiap putusan atas pelanggaran kepada pelaku usaha.
 13. BPSK berhak menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

Menurut peneliti laporan atau pengaduan konsumen sesuai dengan Peraturan Pelaksanaan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya tentang penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut sebagai BPSK, pada tanggal 10 Desember 2001 telah ditetapkan dan diberlakukan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Pengajuan proses laporan oleh konsumen dapat dilakukan secara tertulis atau lisan yang disampaikan melalui Sekretariat BPSK. Sekretariat yang menerima berkas laporan tersebut akan menuliskan tanggal dan nomor registrasi, BPSK pun telah menyediakan formulir agar mempermudah pihak konsumen dalam memproses laporan.

Persyaratan administrasi telah memenuhi syarat di BPSK kota Samarinda, maka laporan tersebut langsung diterima serta diproses baik melalui tahapan pra-mediasi, mediasi ataupun langsung ke proses sidang arbitrase. Artinya bagi pihak terlapor atau pun tergugat harus mengikuti keinginan dari pihak konsumen yang melapor/menggugat bahwa kasus yang merugikan konsumen harus diselesaikan di BPSK kota Samarinda sebagaimana keinginan konsumen yang mengajukan perkara.

Menurut penulis, laporan konsumen di BPSK Kota Samarinda jika telah memenuhi persyaratan administrasi dapat diproses dan diterima dengan baik oleh pihak BPSK Kota Samarinda, sebaliknya jika administrasi laporan tersebut belum lengkap maka proses penyelesaian sengketa belum dapat proses.

B. Proses Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sebagaimana hasil penelitian penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di BPSK kota Samarinda, bahwa proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di BPSK kota Samarinda setelah adanya pemberitahuan melalui pemanggilan sidang kepada pihak penggugat dan tergugat tentang penetapan hari sidang kepada para pihak yang berperkara dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Samarinda, yakni penetapan hari sidang dan susunan majelis hakim dalam pemeriksaan perkara di BPSK Kota Samarinda berdasarkan verifikasi oleh Sekertariat BPSK yang sudah ditentukan susunan majelis hakimnya yang menangani kasus dalam penyelesaian sengketa konsumen dimuat dalam surat panggilan, selanjutnya surat tersebut terkait dengan agenda persidangan pemanggilan sidang disampaikan melalui anggota sekretariat BPSK kepada para pihak yang berkaitan dengan kasus penyelesaian sengketa

konsumen di BPSK Kota Samarinda.

Susunan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana tertuang dalam Pasal 54 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang satu anggota wajib berpendidikan dan berpengaruh dibidang hukum. Tiga cara Penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme BPSK mengenal proses penyelesaian konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, yang komposisi majelis terdiri dari 3 unsur, yaitu konsumen, unsur pelaku usaha, unsur pemerintah. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mengacu kepada Undang-Undang Perlindungan Konsumen keanggotaan BPSK juga diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota, dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Unsur-unsur komponen dari BPSK Kota Samarinda, dalam melaksanakan tugasnya sangat mempengaruhi efektifitas kinerja. Sebagaimana yang ada saat ini komponen unsur-unsur yang ada adalah sebagai berikut:

1. Unsur Pemerintah
 - a. Ir. Rita Dinar Tiurmaida, MP
 - b. Asran Yunisran, SE, SH
 - c. Marincan Sitohang, SE
2. Unsur Konsumen
 - a. Yatini, SH, M.Hum
 - b. Zainal Muttaqin, S.HI
 - c. Saiful, SE, M.Si
3. Unsur Pelaku Usaha
 - a. Nixon Butarbutar, SE, MBA, ST
 - b. Hervinda, SH
 - c. Hendri Wenas, SH

Hal inilah yang menjadi dasar yang mengilhami terjadinya perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memberikan pilihan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk sepakat memilih jalur peradilan atau non peradilan.

Selanjutnya untuk terselesaikannya penyelesaian sengketa di BPSK kota Samarinda maka petugas BPSK bidang kepaniteraan atas perintah ketua BPSK untuk memanggil para pihak agar dapat menghadap ke BPSK Kota Samarinda dalam rangka mengklarifikasi sekaligus langkah hukum proses penyelesaian sengketa

yang di tawarkan oleh ketua BPSK terkait dengan substansi pengaduan perkara yang disampaikan oleh konsumen agar selanjutnya dapat diselesaikan melalui tahapan-tahapan yang ditawarkan kepada pihak pemohon/penggugat dengan termohon/tergugat bahwa pilihan hukum terdiri dari pra-mediasi, mediasi dan sidang arbitrase. Dari ketiga tahapan tersebut kedua belah pihak diarahkan/disarankan untuk memilih salah satunya dalam menyelesaikan sengketa mereka. Jika pihak tergugat/termohon tidak bersedia menyelesaikan sengketanya di BPSK karena alasan tertentu seperti “BPSK dianggap tidak berwenang menyelesaikan perkara wanprestasi antara konsumen dengan pihak pelaku usaha”, maka BPSK menawarkan pilihan kepada pihak konsumen apakah tetap pada pendiriannya agar kasus yang telah diajukan tetap diselesaikan di BPSK atau mengikuti pihak pelaku usaha yang keberatan atas kasus dibantah penyelesaiannya di BPSK.

Fenomena penyelesaian kasus yang lebih mengutamakan keinginan konsumen dan mengabaikan keberatan dari pihak pelaku usaha pada BPSK kota Samarinda ini, peneliti konfirmasi dengan ketua BPSK dijawab bahwa yang lebih dirugikan adalah pihak konsumen, sehingga BPSK

tidak boleh menolak perkara yang diajukan bahkan jika pihak tergugat tidak bersedia hadir meski dipanggil berturut-turut selama tiga kali maka hal itu justru mempercepat penyelesaian perkara di BPSK kota Samarinda dengan hasil akhir di putus verstek yaitu putusan yang tidak dihadiri oleh pihak termohon.

Hasil penelitian dan pengamatan yang dibahas dalam uraian di atas dapat dihubungkan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 52 bahwa Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen meskipun tidak sama persis, namun paling tidak cukup mengarah apa yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 52 bahwa penyelesaian di BPSK kota Samarinda dapat ditempuh dengan cara mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Pada praktiknya bahwa proses pemanggilan para pihak yang berperakara ada kesesuaian dengan hukum acara perdata, namun dalam metode persidangan yang ditawarkan oleh Majelis Hakim kepada para pihak yang berperakara di BPSK kota Samarinda berpedoman pada Keputusan Menteri Perindustrian dan

Perdagangan Republik Indonesia Nomor 305/MPP/Kep/12/2001 tentang Tata Cara Dan Prosedur Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK.

Jadwal proses persidangan di tentukan oleh Ketua BPSK, pada hari sidang pertama para pihak dipanggil untuk menghadiri sidang, selanjutnya para pihak mendengarkan arahan dari majelis, majelis mengarahkan permasalahan yang ada di antara kedua pihak untuk terlebih dahulu memberikan pilihan menyampaikan opsi kepada para pihak untuk memilih cara menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, namun dalam pelaksanaannya majelis yang selaku komisioner juga dalam hal ini sebagai pihak fasilitator yang mana wajib mengedepankan *win-win solution*, *win-win solution*nya itu dengan metode penyelesaian sengketa melalui cara mediasi.

Proses waktu yang dialokasikan oleh BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen dalam satu kasus ada aturan hukum acara yang mengatur sesuai dengan Keputusan Menteri Perdagangan Dan Perindustrian, dengan demikian untuk beracara yang berkaitan dengan sengketa konsumen di BPSK berdasarkan Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, maka BPSK wajib menyelesaikan satu perkara itu dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari semenjak permohonan tersebut disampaikan dan diverifikasi serta diajukan dihadapan Majelis. Hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa BPSK wajib menyelesaikan perkara dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari harus sudah mendapatkan keputusan yang tetap dari Majelis BPSK.

Setelah putusan BPSK diberitahukan, selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak putusan di bacakan, konsumen dan/atau pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK. Apabila konsumen dan/atau pelaku menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu (tujuh) hari sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

C. Pelaksanaan Pemberian Sanksi Terhadap Pelaku Usaha Sebagai Proses Penegakan Hukum Melalui

Upaya Mediasi di BPSK Kota Samarinda.

Menganalisis tentang pemberian sanksi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Samarinda, yaitu dengan mencermati pengamatan peneliti atas proses sidang serta hasil penjelasan Ibu Ir. Rita Dinar Tiurmaida, MP (Ketua BPSK), pemberian sanksi terhadap pelaku usaha sebagai proses penegakan hukum melalui mediasi di BPSK Kota Samarinda. Apabila konsumen merasa dirugikan atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat menuntut ganti rugi. Atas tuntutan ganti rugi yang dilakukan konsumen, pelaku usaha dapat memenuhinya dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Sebaliknya apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak membayar ganti rugi seperti yang dituntut oleh konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa terhadap pelaku usaha melalui Pengadilan Negeri atau BPSK

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah

satu pihak atau para pihak, samahalnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai pemerantara dan penasehat Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara Mediasi terlihat dari tugas Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Yaitu:

- 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 peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Secara tegas dalam penjelasan pada Pasal 31 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, merumuskan bahwa di dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen ditempuh cara mediasi dan dengan 2 prinsip yang berlaku, yaitu :

1. Proses Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya

kepadapara pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam penyelesaian sengketa.

2. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dari pembahasan di atas dalam prakteknya cenderung menggunakan prinsip penyelesaian yang pertama yaitu diserahkan sepenuhnya kepada para pihak. Selanjutnya penulis berpendapat dari hasil penelitian berdasarkan informasi dan petunjuk dari pihak BPSK Kota Samarinda, bahwa mediasi dinilai efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK Kota Samarinda. Disisi lain, ada beberapa hal yang menjadi catatan dalam berhasil atau tidaknya mediasi, yaitu mengenai eksekusi akta perdamaian maupun itikad baik dari para pihak untuk melaksanakan penyelesaian sengketa tersebut. Penyelesaian dalam bentuk mediasi hanya mencapai tujuan dan sasaran apabila didasarkan pada itikad baik di antara pihak yang bersengketa untuk mencapai jalan tengah atau *win-win*

solution dari kedua belah pihak.

Menurut penulis, penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa di Kota Samarinda lebih mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara *win-win solution*, karena pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga para pihak tidak ada yang dirugikan.

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti di atas, maka peneliti memberikan kesimpulan di bawah ini sebagai berikut :

1. Proses laporan konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Samarinda, terdiri dari beberapa tahap, tahap pertama konsumen mengajukan laporan penyelesaian sengketa secara lisan tertulis atau lisan tidak tertulis ke Sekretariat BPSK, permohonan konsumen yang telah memenuhi syarat, maka dapat diteruskan untuk diproses di BPSK, sedangkan permohonan

konsumen yang tidak memenuhi syarat sebagaimana tertuang dalam Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka permohonan konsumen di tolak atau perkara tersebut bukan wewenang BPSK.

2. Proses pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Samarinda berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh BPSK dengan cara mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase, namun di BPSK Kota Samarinda penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara mediasi.
3. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepadapara pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam penyelesaian sengketa.

B. Saran

- A. Mensosialisasikan keberadaan BPSK kepada masyarakat harus dilakukan terus menerus, karena seluruh penduduk Indonesia adalah konsumen tapi hanya sebagian kecil yang mengetahui keberadaan suatu lembaga yang dapat melindungi konsumen dari pelaku usaha yang nakal.
- B. Seharusnya mengingat arbitrase sementara ini dapat memberikan kepastian hukum dalam memberikan layanan penyelesaian sengketa di BPSK Kota Samarinda, sekiranya sekretariat memiliki gedung BPSK tersendiri dan melengkapi dengan sarana dan prasarana penyelesaian sengketa secara arbitrase.
- C. Hendaknya pihak yang bersengketa mematuhi putusan dari majelis BPSK, maupun kesepakatan dan musyawarah bersama. Konsumen mempunyai BPSK yang membantu agar haknya sebagai pengguna dapat tercapai dengan baik dan sesuai dengan keinginan, diharapkan pelaku usaha bisa bekerja sama dengan BPSK dalam menciptakan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU BACAAN

- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Celina Tri Siwi, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Eddi Junaidi, , 2011, *Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Medik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945, 2017, *Panduan Penulisan Hukum*, Edisi Revisi 2017, Samarinda.
- Frans Hendra Winarta, 2011, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase&Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Intan Nur Rahmawanti& Rukiyah Lubis, 2014, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* , Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Kelik Wardiono, 2007, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya: Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Surakarta.
- Mas Ahmad Santosa, 1997, *Pelebagaan ADR di Indonesia, Makalah untuk menanggapi Laporan Diagnostic Assesment of Legal Developmrnt in Indonesia* di Bidang ADR, Jakarta.

- NHT Siahaan, 2005, *Hukum konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Nurmaningsih Armani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-PRESS, Jakarta.
- Syahrizal Abbas, 2011, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum adat dan Hukum Nasional*, kencana, Jakarta.
- Takdir Rahmadi, 2010, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Raja grafindo, Jakarta.
- Wahyu Sasongko, 2016, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA: Bandar Lampung.
- Yahya Harahap, 2010, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Yusuf Shofie dan Somi Awan, 2004, *Sosok Peradilan Konsumen*, Piramedia, Jakarta