

**EFEKTIVITAS JALUR NON LITIGASI
SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**EFFECTIVENESS OF NON-LITIGATION PATHWAYS
AS AN ALTERNATIVE TO DISPUTE RESOLUTION
BY CONSUMER DISPUTE RESOLUTION AGENCY**

Oleh:

Febby Lizzia Firdatin¹, Devi Siti Hamzah Marpaung², Maharani Nurdin³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang

¹firdatin@gmail.com

ABSTRAK: Efektivitas Jalur Non litigasi sebagai Alternatif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Secara yuridis proses penyelesaian sengketa konsumen yang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bisa ditempuh dengan memakai jalur non litigasi. Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase merupakan cara penyelesaian yang melalui jalur non litigasi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagai sarana alternatif penyelesaian sengketa antara pembeli dengan penjual yang memiliki tujuan menyelesaikan perselisihan antara para pihak secara non litigasi yang efektif dan efisien merupakan tujuan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Terbentuknya akta perdamaian dari kedua belah pihak yang bersengketa sendiri dapat menjadi tolak ukur efektifitas dari pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi. Fungsi lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa sendiri sejatinya dapat dioptimalkan dan diperkuat oleh mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang merupakan bagian dari hukum acara perdata. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis.

KATA KUNCI: *Non Litigasi, Penyelesaian Sengketa, Konsumen*

ABSTRACT: The effectiveness of Jalur Non litigasi as alternative and Aiternative and Consumer Dispute Resolution Oleh Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). Juridically the process of resolving consumer disputes based on the Consumer Protection Law can be taken by using non-litigasi jalur. Mediation, Consignment, and Arbitration are ways of obtaining non-litigasi products that are carried out by the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). As a means of alternative of disputes between the trustees and gamblers who have the purpose of establishing an agreement between the parties in an effective and efficient non-litigasi is the purpose of the establishment of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). The establishment of a peace deed from the two parties to the dispute itself can be a measure of the effectiveness of the provision of disputes between non-litigasi. The function of the lembaga Peradilan dalam the provision of disputes itself can actually be optimized and strengthened oleh mediation, consignment, and arbitration which is part of civil procedure law. The method that will be used in this study is there is a sociologist juridical juridical.

KEYWORDS: Non Litigation, Dispute Resolution, Consumer

PENDAHULUAN

Pada saat ini, perkembangan teknologi informasi sudah terlihat sangat signifikan, dibuktikan dengan tingginya tingkat penggunaan internet yang mulai menguasai dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Penggunaan internet pun terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), pada periode 2015-2019 presentase penggunaan internet di Indonesia pada penduduk usia 5 tahun ke atas telah mengalami peningkatan. Pada 2019 persentase sekitar 21,98 persen, lalu meningkat di tahun 2019 menjadi 43,51. Persentase penggunaan tertinggi berada di wilayah DKI Jakarta dengan nilai sekitar 46,63 persen di tahun 2015 lalu meningkat menjadi 67,18 di tahun 2019. Dan penggunaan internet terendah terdapat di Provinsi Papua, dengan presentase sekitar 8,98 persen di tahun 2015 dan menjadi 19,72 persen di tahun 2018.¹

Electronic Commerce atau yang sering kita kenal dengan istilah *e-commerce* merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi informasi. *e-commerce* merupakan wadah untuk suatu transaksi perdagangan yang berbasis online. *e-commerce* dapat digambarkan sebagai pihak ketiga dalam transaksi jual beli online yang mempertemukan produsen dan konsumen dalam suatu situs online. Pada saat ini, transaksi jual beli antara produsen dengan konsumen melalui *e-commerce* sedang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia karena transaksi dalam *e-commerce* tersebut dianggap sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi jual dan beli tanpa harus bertemu antara satu dengan yang lainnya. Kegiatan produsen dalam

menjual hasil produksinya atau barang yang diperdagangkannya secara online ini dinamakan dengan *Online Shop*.

Belanja online atau *Online Shop* ini tidak hanya dianggap memudahkan bagi para konsumen dalam mendapatkan berbagai kebutuhan hidupnya saja. Akan tetapi, *Online Shop* ini juga memberikan keuntungan bagi para produsen atau pelaku usaha untuk dapat memperluas jangkauan pasarnya sehingga mereka bisa mendapatkan laba yang lebih besar. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) dari 16.277 pelaku usaha dalam *e-commerce* yang dianalisis, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir tercatat 71,18 persen pelaku usaha yang mulai melakukan transaksi penjualannya secara online, Sebanyak 26,90 persen telah memulai berjualan secara online sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2016. Berdasarkan analisis data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tersebut dapat terlihat jika terdapat peningkatan yang signifikan dalam penggunaan *e-commerce* dalam melaksanakan *Online Shop* tersebut.²

Dalam rangka untuk menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha, menyadarkan pelaku usaha dan konsumen dalam hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing merupakan kewajiban semua pihak. Tetapi, dalam realitanya masih sering ditemukan konsumen yang kerap merasa di rugikan oleh pelaku usaha yang melakukan penyalahgunaan. Dan konsumen bisa memanfaatkan haknya dalam mendapatkan ganti kerugian, beserta keadaan barang dan jasa yang dibelinya tidak sama, jika konsumen mendapatkan kerugian oleh pelaku usaha. Agar bisa memberi ganti rugi terhadap jasa atau barang yang diperdagangkannya, konsumen bisa

¹ Badan Pusat Statistik, Statistik Telekomunikasi Indonesia 2019 (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2020), hlm. 132.

² Badan Pusat Statistik, Statistik *e-commerce* 2020 (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2020), hlm. 13.

menuntut langsung pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini dapat terjadi jika dalam transaksi terdapat interaksi langsung antara konsumen dengan pelaku usaha.

Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat salah satu masalah esensial tentang sengketa konsumen, terutama pada Pasal 45 ayat (2) membagi penyelesaian sengketa konsumen³ menjadi dua bagian, yaitu, *pertama* penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi), dan kedua, penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Ini artinya agar penyelesaian sengketa konsumen bisa dilakukan melalui luar pengadilan atau jalur non litigasi, UUPK membuka peluang yang sangat besar.

Pasal 49 ayat (1) UUPK terkait penyelesaian sengketa lewat jalur non litigasi, menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk di setiap Kabupaten/Kota dibawah pengawasan dan kelembagaan Kementerian Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, yang mencakup dari 3 (tiga) unsur, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

Menurut Pasal 52 UUPK, jika konsumen dilakukan di luar pengadilan, maka dapat melalui melalui BPSK, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. BPSK wajib memberikan putusan, putusan tersebut mengikuti Pasal 56 Ayat (2) UUPK. Apabila gugatan sudah diajukan ke BPSK, maka harus segera ditindak lanjuti oleh BPSK. Putusan tersebut tidak dapat dilakukan banding dan kasasi, karena bersifat final dan mengikat. Tetapi dapat dimintakan

upaya hukum (keberatan) ke pengadilan Negeri. Salah satu bentuk campur tangan lembaga peradilan akan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah mengajukan keberatan atau penolakan terhadap putusan BPSK dengan Pengadilan Negeri. Secara yuridis berarti kekuatan putusan melalui BPSK tengah di gantungkan dengan supremasi pengadilan akibatnya putusan itu tidak benar-benar final. Dalam menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen, terdapat praktek pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK di pengadilan Negeri yang berlaku hukum menurut perdata umum.

Penyelesaian diluar pengadilan atau non litigasi (arbitrase, konsiliasi, mediasi) terjadi karena penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan melalui mediasi. Menghemat biaya ketimbang dengan jalur litigasi, kerahasiaan yang terjamin, dan waktu yang diperlukan juga lebih cepat merupakan beberapa keuntungan dalam menyelesaikan masalah di luar pengadilan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif disebut juga dengan penelitian hukum doktrinal. Undang-undang, artikel-artikel hukum, dan pendapat para ahli hukum adalah sumber dari penelitian ini. Data yang diperlukan dihimpun dengan menggunakan metode kepustakaan yang bersumber dari literatur atau peraturan-peraturan tertulis yang terkait dengan objek penelitian.

kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

³ Menurut Pasal 47 UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa sampai melewati batas-batas wilayah suatu negara, didukung oleh kemajuan dalam bidang pengetahuan, informasi, dan teknologi telekomunikasi. Kebutuhan akan suatu barang dan/atau jasa yang diinginkan oleh konsumen dapat terwujud dengan semakin luas keleluasaan dalam memilih macam-macam jenis barang dan/atau jasa yang setara dengan kemampuannya. Maka kondisi seperti itu sangat bermanfaat untuk satu pihak.

Konsumen bisa membuat objek aktivitas bisnis melalui pelaku usaha lewat iklan, cara penjualan, promosi, juga pelaksanaan perjanjian umum yang membuat konsumen dirugikan. Kondisi dan ciri itulah yang bisa menyebabkan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha membuat tidak harmoni di lain pihak. Ini dapat terjadi apabila rendahnya pemahaman dan pengetahuan akan kewajiban dan hak-haknya, juga karna minimnya Pendidikan konsumen.

Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dapat disimpulkan bahwa jaminan perlindungan terhadap konsumen telah diberikan sebagaimana tercantum dalam UUPK, apabila konsumen telah dirugikan oleh pelaku usaha.

Antara pelaku usaha dengan konsumen dalam menyelesaikan

sengketa yang terjadi dapat di kerjakan dan di selesaikan lewat jalur litigasi (melalui pengadilan) beserta jalur non litigasi (melalui pengadilan). Masyarakat banyak yang memilih menyelesaikan sengketa dengan melalui lembaga litigasi, karna masyarakat berpendapat penyelesaian melalui lembaga litigasi kurang efisien baik biaya, tenaga, maupun waktu. Walaupun begitu jika di tingkat non litigasi tidak dapat mendapatkan kesepakatan juga, maka pengadilan merupakan jalan terakhir yang akan diambil.⁴

BPSK mempunyai kewenangannya sebagai lembaga yang berwenang dalam menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Mediasi, konsiliasi, dan arbitrase merupakan kewenangan yang dapat ditempuh oleh BPSK. Dalam keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK menjelaskan lebih jauh definisi apa itu mediasi, arbitrase, dan juga konsiliasi. Dikarenakan dalam UU perlindungan konsumen tidak menjelaskan definisi tersebut.

Penyelesaian sengketa yang terjadi diluar pengadilan mempunyai kadar keterikatan terhadap aturan main yang bervariasi dalam melaksanakan aturan main, dari yang paling kaku sampai yang paling relaks.⁵

Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non Litigasi.

Sengketa yang berhubungan melalui pelanggaran hak atas konsumen, yang mencakup semua hukum pidana, keperdataan, dan juga administrasi negara, merupakan pengertian dari sengketa konsumen. Sengketa konsumen menurut A.Z. Nasution adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen

⁴ Aries Kurniawan, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian

Sengketa Konsumen, Kompas 6 Agustus 2008, hlm.3.

⁵ *Ibid.*, hal. 100

(dalam hukum publik atau hukum privat) akan produk barang tertentu yang dikonsumsi, dan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.⁶

Pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan memiliki masalah seperti menginginkan pihak lain agar berbuat atau tidak berbuat sesuatu, akan tetapi pihak yang satunya menolak merupakan pengertian sengketa di kehidupan sehari-hari.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pihak yang memproduksi yang melanggar hak konsumen atau di sebut juga pelaku usaha, dengan konsumen yang merupakan pengguna barang atau jasa yang telah dirugikan.

Menurut pasal 23 UUPK sengketa konsumen muncul pada saat pelaku usaha tidak memberi tanggapan dan menolak dan juga tidak melakukan ganti rugi berdasarkan tuntutan konsumen. Dan dapat digugat lewat badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen berdasarkan pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4)

Penyelesaian sengketa terbagi menjadi 2 bagian oleh UUPK, yaitu:

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan.

- 1) Penyelesaian sengketa dengan damai dengan para pihak sendiri. Tidak menutup kemungkinan dilaksanakannya penyelesaian dengan damai oleh para pihak yang bersengketa oleh konsumen dan pelaku usaha tanpa melewati pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen yang selama tidak berbenturan dengan undang-undang perlindungan konsumen

yang dimaksud dalam pasal 43 ayat 43 bagian (2) UUPK.

UUPK memerlukan penyelesaian dengan damai, yang justru merupakan upaya hukum yang harus lebih dahulu di upayakan bagi para pihak bersengketa, sebelum memilih menangani sengketa melalui badan peradilan atau BPSK, merupakan penjelasan dari pasal 45 ayat (2) UUPK.⁷

- 2) Penyelesaian sengketa lewat lembaga yang berwenang, yaitu BPSK.

- b. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui pengadilan litigasi, merupakan cara penyelesaian sengketa dengan melalui peradilan. Dalam melindungi hak-haknya, pihak-pihak yang bersengketa harus saling berhadapan satu sama lain. Meskipun begitu, karena litigasi mendesak para pihak pada posisi yang mementingkan pembelaan atau advocacy atas tiap tujuan yang dapat mempengaruhi setiap keputusan, maka dari itu proses ini masih memiliki banyak kekurangan.⁸

Penyelesaian sengketa yang terjadi bisa diselesaikan lewat jalur litigasi dan jalur nonlitigasi antara pelaku usaha dengan konsumen. Masyarakat banyak yang memilih menyelesaikannya dengan melalui lembaga non litigasi, karna penyelesaian dengan lembaga litigasi dianggap kurang efisien dari mulai biaya, waktu, maupun tenaga dalam menyelesaikan sengketa. Walaupun begitu jika di tingkat non litigasi tidak dapat mendapatkan kesepakatan juga, maka pengadilan merupakan jalan terakhir yang akan diambil.

⁶ A.Z. Nasution. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya, hlm. 80

⁷ Adi Nugroho Susanti. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari*

Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 99

⁸ *Ibid.*, hlm.35-36.

Bagaimanapun dalam negara hukum dan demokrasi, lembaga peradilan tetap harus di pertahankan sebagai katup penekan atau pressure valve, terlepas dari kekurangan yang ada pada proses peradilan. Namun pemikiran yang perlu dipupuk adalah kedudukannya perlu digeser sebagai the last resort, sedangkan lembaga alternatif yang lain ditempatkan sebagai the first resort. Karena menjadi awal dari berdirinya lembaga alternatif penyelesaian sengketa, pengadilan tidak mungkin ditutup di suatu negara hukum dan negara hukum demokrasi.⁹

BPSK mempunyai kewenangannya sebagai lembaga yang berwenang dalam menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Mediasi, konsiliasi, dan arbitrase merupakan kewenangan yang dapat ditempuh oleh BPSK. Dalam keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK menjelaskan lebih jauh definisi apa itu mediasi, arbitrase, dan juga konsiliasi. Dikarenakan dalam UU perlindungan konsumen tidak menjelaskan definisi tersebut.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK dalam Kepment tersebut menjadi penasehat dan pengerjaannya di kembalikan kepada para pihak. Terdapat perbedaan dalam proses antara konsiliasi dengan mediasi meskipun keduanya hampir mirip. Dalam proses arbitrase, para pihak yang bersengketa memberikan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK, karna proses ini di luar pengadilan. Sementara dalam proses konsiliasi, para pihak yang bersengketa hanya dipertemukan oleh BPSK

Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

Definisi badan penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 1

angka 2 UUPK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Fungsi BPSK secara khusus adalah sebagai preferensi penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dan lembaga ini dibentuk di kabupaten/kota.¹⁰

BPSK terdiri dari tiga unsur, yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Dari setiap unsur tersebut memiliki anggota setidaknya tiga sampai lima orang. Pemberhentian dan pengangkatan anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri, adapun mengenai pelaksanaan wewenang dan tugas BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan BPSK diatur dalam Keppres Nomor 90 Tahun 2001.

Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan lewat mediasi, arbitrase, dan konsiliasi merupakan tugas dan wewenang BPSK menurut ketentuan pasal 52 huruf a UUPK. Dalam surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2002 mengatur tentang tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat diajukan secara tertulis ataupun lisan melalui sekretariat BPSK kepada BPSK apabila konsumen merasa dirugikan. Ahli waris dan kuasanya juga dapat mengajukan permohonan jika konsumen sakit, telah lanjut usia, belum dewasa, orang asing (warga negara asing), atau meninggal dunia. BPSK memberikan bukti tanda terima kepada pemohon yang telah mengajukan permohonan secara tertulis. Sekretariat BPSK akan mencatat permohonan yang telah diajukan secara tidak tertulis dengan format yang sudah

⁹ *Ibid.*, hlm. 40-47.

¹⁰ Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 111.

disediakan, dan terdapat tanda tangan juga cap stemple oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan oleh pemohon diberikan bukti tanda terima. Sekretariat BPSK mencatat juga memberi tanggal dan nomor registrasi berkas permohonan tersebut baik secara tertulis ataupun tidak tertulis. Berikut isi dari permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis yang benar:

- a) Nama dan juga alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri
- b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
- c) Barang atau jasa yang diadukan
- d) Bukti perolehan (kwitansi, bon, dan bukti lain)
- e) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut
- f) Saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh
- g) Terdapat Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa.

Persidangan dapat dilaksanakan jika permohonan telah diterima. Pelaku usaha dipanggil secara tertulis beserta dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh ketua BPSK selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa dengan lengkap dan benar. Memuat dengan jelas di dalam surat panggilan mengenai jam, hari, dan tempat persidangan beserta kewajiban si pelaku usaha dalam memberikan surat jawaban kepada penyelesaian sengketa konsumen yang disampaikan di persidangan pertama, yang selambat-lambatnya dilakukan pada hari kerja ke-7 (tujuh) sejak BPSK telah menerima permohonan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam persidangan menjaga ketertiban jalannya persidangan merupakan tugas seorang majelis. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang sudah ditentukan.

Proses penanganan sengketa konsumen di luar pengadilan atau konsiliasi dilakukan dengan perantaraan BPSK untuk memperhadapkan pihak-pihak yang bersengketa dan penuntasannya diserahkan kepada para pihak yang bersangkutan. Dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi majelis mempunyai tugas untuk:

1. Mendatangkan konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan
2. Mendatangkan saksi dan saksi ahli bila diperlukan
3. Menyiapkan forum bagi pelaku usaha dan konsumen, terkait peraturan perundang-undangan dalam bidang perlindungan konsumen.

Tata cara konsiliasi atau penyelesaian sengketa konsumen dengan perantaraan BPSK adalah:

1. Proses penyelesaian sengketa sepenuhnya diserahkan kepada pelaku usaha dan konsumen yang terkait oleh majelis, baik mengenai bentuk penyelesaian maupun jumlah ganti rugi
2. Majelis berlaku sebagai konsiliator
3. Pelaku usaha dan Konsumen mengeluarkan keputusan musyawarah yang kemudian diterima oleh majelis.

Pengertian mediasi merupakan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui perantaraan BPSK menjadi penasihat dan menyerahkan penyelesaiannya untuk para pihak. Majelis dalam persidangan dengan cara mediasi, menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, dan mempunyai tugas:

1. Mendatangkan pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa
2. Mendatangkan saksi dan saksi ahli bila diperlukan
3. Menyiapkan forum bagi pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa

4. Merukunkan pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa secara aktif
5. Memberikan anjuran dan saran secara aktif kepada pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam bidang perlindungan konsumen.

Tata cara mediasi atau penyelesaian sengketa konsumen dengan BPSK berlaku sebagai mediator adalah:

1. Proses penyelesaian sengketa sepenuhnya diserahkan kepada pelaku usaha dan konsumen yang terkait oleh majelis, baik mengenai bentuk penyelesaian maupun jumlah ganti rugi
2. Majelis berlaku aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya penyelesaian sengketa kepada pelaku usaha dan konsumen yang terkait
3. Pelaku usaha dan konsumen mengeluarkan keputusan musyawarah yang kemudian diterima oleh majelis.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang para pihak yang bersengketa memberi sepenuhnya penyelesaian sengketa untuk BPSK merupakan pengertian dari Arbitrase. Tiap pihak menunjuk arbitrator dari anggota BPSK yang bersumber dari unsur pemerintah yang sebagai ketua majelis. Konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan wajib diberikan petunjuk selama berada di dalam persidangan. Untuk itu, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan juga bisa mendalami semua berkas yang berkaitan pada persidangan dan membuat kutipan seperlunya atas izin ketua majelis.

Ketua majelis pada hari pertama persidangan diwajibkan mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa, dan apabila perdamaian tidak juga tercapai, maka dibacakannya isi gugatan

konsumen dan surat jawaban pelaku usaha pada saat dimulainya persidangan. Konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa juga diberikan kesempatan untuk menjelaskan hal-hal yang disengketakan oleh ketua majelis.

Pada hari pertama persidangan, konsumen bisa mencabut gugatannya dengan cara membuat surat pernyataan pada saat sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya. Dalam persidangan, saat gugatan dicabut oleh konsumen, maka yang pertama dilakukan adalah majelis wajib memberitahu dan mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Jika terjadinya perdamaian antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa, maka dalam proses penyelesaian sengketa konsumennya majelis melaksanakan putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Pada saat konsumen dan pelaku usaha di hari pertama persidangan tidak hadir, maka majelis dapat memberikan kesempatan terakhir untuk konsumen dan pelaku usaha agar dapat hadir pada persidangan kedua yang diselenggarakan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama dan disampaikan oleh sekretariat BPSK melalui surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha. Apabila konsumen tidak hadir pada persidangan ke-2 (dua), maka gugatannya dapat dinyatakan gugur demi hukum., sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak dapat hadir, maka majelis dapat mengabulkan gugatan konsumen walaupun pelaku usaha tidak hadir.

Konsumen dan pelaku usaha menanda tangani hasil penyelesaian sengketa konsumen yang dengan cara konsiliasi atau mediasi dalam perjanjian tertulis. Keputusan majelis yang telah ditanda-tangani oleh ketua dan anggota majelis menguatkan perjanjian tertulis tersebut. Sebagaimana, dibuatnya hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase yang dibuat dalam bentuk

putusan majelis yang sudah ditandatangani oleh ketua dan juga anggota majelis. Putusan majelis merupakan putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berbentuk: (1) Perdamaian, (2) Gugatan yang ditolak, dan (3) Gugatan yang dikabulkan.

Jika hal kegiatan sudah dikabulkan, maka akan ditetapkannya amar putusan yang kewajibannya harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa: (1) Membayar ganti rugi, dan (2) Sanksi administratif yang berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah)

Putusan majelis diberitahukan ketua BPSK secara tertulis kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak dibacakannya putusan. Konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan telah menerima dan menolak putusan BPSK dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak diberitahukannya putusan BPSK.

Putusan BPSK adalah putusan yang final dan sudah memiliki kekuatan hukum yang tetap. Penetapan eksekusi dari BPSK kepada pengadilan negeri ditempat konsumen yang di rugikan. Pelaksanaan eksekusi telah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menuruti putusan tersebut dengan cara sukarela, maka dari itu putusan tersebut harus dipaksakan dengan lewat bantuan hukum. Dalam pasal 7 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK yang mengatur tentang Penetapan Eksekusi.

PENUTUP

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, proses penyelesaian sengketa konsumen bisa ditempuh dengan cara memakai jalur non litigasi. Penyelesaian dengan

menggunakan jalur non litigasi yang dilakukan oleh BPSK terdapat melalui cara Mediasi, Arbitrase, dan Konsiliasi. Dampak terjadinya konflik antara konsumen dan pelaku usaha menjadi penyebab munculnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tujuannya mampu menyelesaikan konflik antara konsumen dengan pelaku usaha dengan cara non litigasi yang efektif dengan semua aturan hukum yang telah berlaku dan telah berkaitan dengan hukum konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Eli Wuria. (2005). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 111.
- Kristiyanti, C. T. S. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kurniawan, Aries. (2008). *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Kompas 6 Agustus 2008.
- Nasution, A.Z. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Nugroho, Susanti Adi. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nugroho, Susanti Adi. (2015). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.

- Shofie, Y. (2002). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. (2006). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Genta Press.
- Samosir, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum Iegal Standing*, 2(2), 133-142
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.