

PELAKSANAAN MEDIASI SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Oleh

Ni Putu Candra Dewi

I Made Pujawan

Bagian Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

Consumers are part of Indonesian society has right to be protected. Through Consumers Protection Act, the Government has set up the protection. However, few consumers who knew and understand the law. Similiarly, the consumer alternative dispute resolution through mediation at Consumer Dispute Settlement Body.

Keyword: *Protection, Consumers Disputes, Mediation, Consumer Dispute Settlement Body.*

ABSTRAK

Konsumen adalah bagian dari masyarakat Indonesia yang memiliki hak untuk dilindungi. Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pemerintah telah mengatur perlindungan tersebut. Namun, sedikit konsumen yang sudah mengetahui dan memahami Undang-Undang itu. Demikian pula dengan penyelesaian sengketa alternatif konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata Kunci: **Perlindungan, Sengketa Konsumen, Mediasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.**

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian menghasilkan bermacam-macam produk, baik barang maupun jasa. Situasi demikian menguntungkan, baik pelaku usaha maupun konsumen. Namun, sebagai konsumen walaupun dimudahkan tetap tidak menutup kemungkinan dirugikan. Sehingga, pada bulan Mei tahun 2011, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Denpasar membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) sekaligus menjadi BPSK pertama dan satu-satunya di Provinsi Bali.

BPSK Kota Denpasar dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Pekalongan,

Pare Pare, Pekanbaru, Denpasar, Batam, Serdang Begadai dan Kabupaten Aceh Utara. Tugas pokok dan fungsi dari BPSK terdapat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Tugas pokoknya adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Sementara, fungsi BPSK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Untuk itu, BPSK memiliki 13 kewenangan sesuai yang tercantum pada pasal 52 UUPK. Salah satunya, melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Mediasi adalah intervensi terhadap pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak, dan netral, serta membantu para pihak yang berselisih mencapai kesepakatan secara sukarela terhadap masalah yang disengketakan.¹ Sesuai dengan penjelasan di atas, BPSK memiliki peranan yang penting dalam penyelesaian sengketa konsumen. Namun, keberadaan BPSK belum diketahui oleh masyarakat luas. Padahal, keberadaan BPSK merupakan celah bagi masyarakat yang sekaligus merupakan konsumen untuk lebih mudah dalam mendapatkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan ini adalah menjelaskan upaya mewujudkan penegakan hukum dari UUPK yang didukung oleh keberadaan BPSK, melalui mediasi.

II. ISI MAKALAH

2.1. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian tidak dapat dipisahkan dari kegiatan penulisan sebagai suatu sarana prasarana untuk mengkomunikasikan penulisan tersebut kepada masyarakat.² Oleh karena pada jenis penelitian ini mengkaji dan meneliti peraturan perundang-undangan atau norma yang menjadi patokan manusia dalam berperilaku yang dianggap pantas, maka jenis penelitian ini tergolong penelitian hukum normatif.³ Penelitian hukum ini terdiri dari beberapa sumber yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, sedangkan jenis

¹ Lalu Husni, 2005, *Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, h 59.

² Burhan Ashofa, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, h 132.

³ Amirudin dan H. Zainal Zarikin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Grafindo Persada Utama, Jakarta, h. 118.

pendekatan yang digunakan adalah pendekatan konsep maupun pendekatan perundang-undangan.

2.2. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1. Tahapan-Tahapan Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen

Jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha adalah ganti kerugian. Hal ini berdasar pada adanya kerugian yang diderita oleh konsumen. Misalnya, konsumen membeli barang elektronik yaitu televisi.⁴ Apabila terjadi sengketa konsumen dan sengketa tersebut diselesaikan melalui mediasi, terdapat tahap-tahapan yang harus dilalui. Tahapan untuk mediasi berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 40/PDN/02/2010 Tahun 2010 (selanjutnya disebut SE Dirjen Perdagangan) dibagi menjadi tiga sebagai berikut:

1. Tahap pramediasi.
2. Mediasi.
3. Penanganan tindak lanjut.

Setelah tahap pramediasi dipenuhi oleh para pihak yang bersengketa, tahap berikutnya adalah tahap mediasi. Mediasi dipimpin oleh aparat dinas yang berperan sebagai mediator dan dibantu oleh notulis. Mediator menyampaikan tata tertib mediasi yang perlu menjadi perhatian dan dipatuhi para pihak selama berlangsungnya mediasi. Mediator menyampaikan prinsip-prinsip penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen kepada para pihak.

Mediator menyampaikan hak dan kewajiban para pihak sebagaimana diatur dalam UUPK. Mediator kemudian memberikan kesempatan yang seimbang kepada konsumen dan pelaku usaha menyampaikan masalahnya dan harapan-harapan. Notulis melakukan pencatatan selama berlangsungnya mediasi yang dituangkan dalam bentuk berita acara mediasi. Mediator sedapat mungkin harus mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara musyawarah dan kekeluargaan (*win-win solution*).

Dalam hal diperoleh kesepakatan penyelesaian oleh para pihak, hasil kesepakatan dibuat dalam berita acara penyelesaian sengketa konsumen dan ditandatangani oleh para pihak, mediator dan para saksi. Bilamana pelaku usaha belum dapat menerima tuntutan konsumen, mediator memberikan:

⁴ Sembiring, Jimmy Joses, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase*, Visimedia, Jakarta, h 173.

- a. Kesempatan paling lama lima hari kerja untuk melengkapi bukti sanggahan terhadap tuntutan konsumen
- b. Mediator menetapkan waktu pelaksanaan acara mediasi lanjutan

Bilamana tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa diantara para pihak, maka pihak mediator memberikan alternatif penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri setempat. Bilamana berita acara penyelesaian sengketa konsumen telah ditandatangani oleh para pihak, maka pengaduan dinyatakan selesai. Proses penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan paling lama dua belas hari kerja terhitung sejak pendaftaran dan pencatatan pengaduan dinyatakan sudah benar dan lengkap.

2.2.2 Tahapan-Tahapan Pasca Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen

Setelah mediasi dijalani oleh para pihak, langkah berikutnya tindak lanjut atas kesepakatan yang telah tercapai antara para pihak. Hal tersebut penting, karena merupakan tujuan dari dilaksanakannya mediasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Pada tahap ini, hal yang terjadi adalah sebagai berikut:

- a. Para pihak sepakat hasil mediasi
 1. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan hasil mediasi dan konsumen melaporkan hal tersebut kepada Dinas, maka dinas menyampaikan surat agar pelaku usaha melaksanakan hasil kesepakatan secara konsisten.
 2. Apabila konsumen tidak mau menerima ganti kerugian sebagaimana yang telah disepakati dalam mediasi, maka Dinas menyampaikan surat kepada konsumen yang menyarankan agar konsumen mengajukan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan negeri setempat.
- b. Para pihak tidak sepakat hasil mediasi
 1. Para pihak membuat pernyataan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi oleh Dinas tidak berhasil mencapai kesepakatan dan mediator menyarankan kepada para pihak untuk menyelesaikannya melalui pengadilan negeri setempat.

III. Kesimpulan

1. Jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha adalah ganti kerugian. Hal ini berdasar pada adanya kerugian yang diderita oleh konsumen. Sesuai SE Dirjen Perdagangan dibagi menjadi tiga, yaitu tahap pramediasi, mediasi,

penanganan tindak lanjut. Pada tahap mediasi, mediator sedapat mungkin harus mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara musyawarah dan kekeluargaan (*win-win solution*).

2. Setelah penyelesaian sengketa melalui mediasi dijalani oleh para pihak, langkah berikutnya tindak lanjut atas kesepakatan yang telah tercapai di antara para pihak. Hal tersebut penting, karena merupakan tujuan dari dilaksanakannya mediasi. Dan pelaksanaannya pun dibagi dua, apabila para pihak telah menyepakati hasil mediasi maupun tidak menyepakati hasil mediasi. Apabila hasil mediasi tidak disepakati, maka mediator menyarankan kepada para pihak untuk menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri setempat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amirudin dan H. Zainal Arikin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Burhan Ashofa, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.

Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase*, Visimedia, Jakarta.

Lalu Husni, 2005, *Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 40/PDN/02/2010.