

Prosedur Mediasi Dan Dampak Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bpsk Kota Gorontalo

¹ Tursandi Hinel

² Rahmatullah

¹ Universitas Ichsan Gorontalo

✉ tursandih@gmail.com

✉ rahmatculaa@gmail.com

Article Info

Submitted: September 02 , 2025

Revised: March 31, 2025

Accepted: April 16, 2025

Keywords:

Keyword; 1; Mediasi 2; Kota
Gorontalo 3; Sengketa Konsumen
4; BPSK

Abstract

Seiring dengan kian meluasnya arus modal dan pertumbuhan sektor usaha di Indonesia, perlunya adaptasi norma hukum terhadap dinamika kegiatan ekonomi menjadi sangat mendesak. Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif-analitis untuk menelaah mekanisme mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo serta implikasi hukumnya. Temuan menunjukkan bahwa mediasi di BPSK Kota Gorontalo berlangsung melalui peran tiga mediator yang mewakili unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Namun, praktiknya kerap melewati tenggat waktu yang diatur, sehingga tingkat keberhasilannya berkurang dan prosesnya terlihat dipaksakan demi menyeimbangkan posisi konsumen yang awalnya lemah. Dari segi konsekuensi hukum, hasil mediasi dapat berbentuk kesepakatan maupun ketidaksepakatan para pihak yang dituangkan dalam keputusan resmi. Sayangnya, keputusan tersebut sering kali sulit dilaksanakan karena BPSK Kota Gorontalo belum memiliki kekuatan eksekutorial yang memadai, sehingga perlindungan hukum bagi konsumen tidak terselenggara secara optimal.

@2025 – 1 Tursandi Hinel, Rahmatullah
Under the license CC BY-SA 4.

Introduction

Perkembangan kegiatan ekonomi dan bisnis yang sangat cepat di tengah keterbukaan pasar internasional telah menimbulkan perubahan signifikan pada struktur dan kelembagaan hukum di Indonesia. Kondisi ini terjadi karena norma-norma yang ada belum memadai untuk mengatur aktivitas ekonomi dan bisnis yang bergerak begitu dinamis.¹ Oleh karena itu, pembaruan peraturan di bidang hukum menjadi mutlak diperlukan, termasuk pembentukan lembaga khusus yang bertugas menangani persoalan hukum seputar kegiatan ekonomi dan bisnis dalam masyarakat.

Percepatan pertumbuhan sektor usaha ini juga mendorong timbulnya berbagai konflik, salah satunya sengketa perlindungan konsumen. Konsumen sendiri dipahami sebagai setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, atau pihak lain, bukan untuk diperdagangkan.² Sebagai objek kegiatan usaha, konsumen rentan menjadi korban praktik bisnis tidak sehat yang merugikan hak-hak mereka. Sengketa konsumen, yang muncul akibat pelanggaran hak tersebut, meliputi seluruh aspek hukum, mulai dari ranah perdata dan pidana hingga tata usaha negara.

Konflik dalam perlindungan konsumen timbul sebagai konsekuensi dari pesatnya pertumbuhan dan dinamika kegiatan ekonomi serta bisnis. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha kini tidak hanya berlangsung secara langsung di dunia nyata, melainkan juga melalui platform daring yang seringkali melintasi batas negara. Namun, dalam penelitian ini fokus dibatasi pada interaksi hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi secara nyata dan telah berkembang menjadi sengketa perlindungan konsumen.

Di bidang perlindungan konsumen, sengketa antara para pihak (konsumen dan pelaku usaha) dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (lembaga peradilan) ataupun secara non litigasi (diluar pengadilan).³ Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yaitu penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan melalui pemeriksaan di hadapan hakim dalam sebuah lembaga peradilan. Litigasi (pengadilan) adalah metode penyelesaian sengketa paling lama dan lazim digunakan dalam menyelesaikan sengketa, baik sengketa yang bersifat publik maupun yang bersifat privat. Mobilisasi masyarakat yang sangat pesat dan kebutuhan masyarakat akan keadilan dan kesejahteraan semakin besar telah mendorong masyarakat untuk menempuh penyelesaian sengketa yang sedang dialaminya dengan mengupayakan cara-cara yang cepat dan efisien. Sebagian besar masyarakat menganggap bahwa penyelesaian sengketa melalui cara litigasi (di Pengadilan) kurang efektif.

¹ Amriani, N. (2011). Mediasi: Alternatif penyelesaian sengketa perdata di pengadilan. Rajawali Pers

² Yahya Harahap, Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997

³ Abbas, S. (2011). Mediasi (Dalam hukum syariah, hukum adat dan hukum nasional) (Cet. ke-2). Kencana.

Penyelesaian sengketa melalui litigasi dirasakan terlalu lama dan memakan biaya yang cukup besar. Kondisi demikian menyebabkan masyarakat pencari keadilan mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa diluar proses peradilan formal, yang biasa dikenal dengan penyelesaian sengketa non litigasi. Penyelesaian sengketa non litigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan tidak menggunakan pendekatan hukum formal.⁴

Penyelesaian sengketa non litigasi sangat populer dikenal dengan istilah ADR (Alternative Dispute Resolution). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa: Arbitrase, Mediasi, Konsiliasi, Minitrial, Summary jury trial, Seetlement conference, dan Serta bentuk lainnya. Penyelesaian sengketa di bidang perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam suatu ketentuan perundang-undangan tersendiri, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam ketentuan Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur tentang pembentukan sebuah lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa di bidang perlindungan konsumen, di mana dalam ketentuan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 11 berbunyi: "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen".

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam ketentuan Undang- Undang Perlindungan Konsumen secara khusus memang tidak menjelaskan tentang pengertian sengketa konsumen.⁵ Rumusan sengketa konsumen baru dapat kitaditemukan pada Pasal 1 angka 8 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK (Kepmenperindag), yang merupakan aturan turunan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kepmenperindg tersebut menyatakan bahwa sengketa

⁴ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2004. Nurnaningsih Amriani, Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, Rajawali Pers, Jakarta, 2011

⁵ Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga, Kementerian Perdagangan. (2016). Pedoman penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

konsumen adalah: “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Sebagaimana telah disinggung sebelumnya, salah satu bentuk ADR (Alternative Dispute Resolution) adalah mediasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata mediasi diberi arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.⁶ Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (etimologi) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya. Mediasi pada hekekatnya bertujuan untuk mempercepat dan lebih menyederhanakan proses penyelesaian sengketa yang terjadi diantara para pihak yang bersengketa.

Lahirnya mediasi merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga lain selain lembaga peradilan. Mediasi juga merupakan salah satu bentuk upaya hukum yang diamanatkan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen yang ditempuh oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa di bidang perlindungan konsumen. Sebagaimana dapat ditemui dalam ketentuan Pasal 3 huruf a Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK yang menyatakan : “Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana maksud Pasal 2, BPSK mempunyai tugas dan wewenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase.

Menurut ketentuan tersebut jelas bahwa wewenang BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dapat ditempuh dengan cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Ketiga upaya tersebut merupakan upaya penyelesaian yang dipilih secara sukarela oleh para pihak yang sedang bersengketa dan bukan merupakan upaya penyelesaian berjenjang yang mana sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK yang berbunyi : (1) Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Kepmenperindag secara eksplisit menyatakan tentang adanya upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui upaya mediasi. Upaya mediasi. Khususnya dalam penyelesaian sengketa konsumen, selain diamanatkan dalam ketentuan Kepmenperindag, budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan melalui mediasi. Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, *primus inter pares*, telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang formal.

⁶ Harahap, Y. (1997). Beberapa tinjauan mengenai sistem peradilan dan penyelesaian sengketa. Citra Aditya Bakti.

Demikian budaya yang menekankan kepada efisiensi dan efektifitas sama kuatnya mendorong penyelesaian sengketa bisnis tanpa melalui pengadilan.

Dalam mediasi penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) secara normatif dapat merujuk kepada ketentuan Pasal 47 UUPK yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Yang menjadi permasalahan adalah sejauh mana usaha dari mediator untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya mengenai teknis-teknis cara mediasi yang baik di dalam praktiknya yang di UUPK tidak diatur secara jelas.

Penyelesaian Sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.⁷ Jadi dalam hal ini Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, namun bertindak aktif dengan memberikan nasehat-nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Dalam mediasi, majelis (mediator) mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan; menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan secara aktif memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Selain proses penyelesaian sengketa, alat bukti (barang dan/atau jasa; keterangan para pihak; keterangan saksi dan/atau saksi ahli; surat dan atau dokuman; bukti-bukti lain yang mendukung) dapat diajukan oleh majelis atas permintaan pihak yang bersengketa.⁸ Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya diserahkan kepada majelis untuk dibuat sebuah putusan BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Pelaksanaan mediasi yang dilakukan di BPSK secara umum sama saja seperti pelaksanaan mediasi di Pengadilan sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2016 (Perma No. 1 Tahun 2016) tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Namun terkait pelaksanaan mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara khusus diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag No. 350/ MPP/Kep/12/2001).

Ketentuan Kepmenperindag di atas telah menjelaskan secara umum tentang prosedur standar pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen,

⁷ Frans Hendra Winata, Hukum Penyelesaian Sengketa, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.

⁸ Nugroho, S. A. (2015). Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara

sehingga dengan telah ditetapkan prosedur standar tentang mediasi pada BPSK diharapkan mampu menjadikan mediasi yang dilakukan pada BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai suatu pilihan penyelesaian sengketa yang efektif. Di BPSK Kota Gorontalo, berdasarkan data yang penulis peroleh pada tahun 2021 dan tahun 2022, kasus-kasus yang telah diselesaikan oleh BPSK sebagaimana penulis uraikan dalam tabel berikut :

No	Tahun	Jumlah Kasus	Selesai	Tidak Selesai
1	2021	1	1	0
2	2022	13	8	5
3	Jumlah	21	17	5

Sumber : Wawancara Sekretariat BPSK Kota Gorontalo

Berdasarkan data yang ada di BPSK Kota Gorontalo, dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 terdapat 1 perkara, dan pada tahun 2022 terdapat 13 sengketa yang masuk pada laporan BPSK Kota Gorontalo. Penyelesaian sengketa pada BPSK Kota Gorontalo pada tahun 2021 dan 2022 keseluruhannya dilakukan upaya penyelesaian melalui upaya mediasi. Sebagian besar kasus yang masuk ke BPSK Kota Gorontalo pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 adalah pengaduan tentang finance. Kesemua kasus tersebut dapat diselesaikan dengan menempuh upaya mediasi antara para pihak yang bersengketa.

Methods

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum adalah pendekatan yuridis normatif sebagai pendekatan utama yang didukung oleh pendekatan yuridis empiris. Namun dapat juga hanya menggunakan pendekatan yuridis normatif saja, tetapi tidak dapat hanya menggunakan pendekatan empiris saja. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif yang didukung dengan pendekatan metode yuridis empiris, yaitu suatu penelitian disamping melihat aspek hukum positif juga melihat pada penerapannya di lapangan dan masyarakat. Pada penelitian yuridis empiris, maka yang diteliti awalnya data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan yaitu penelitian terhadap para pihak-pihak yang terkait yakni pihak Majelis BPSK Kota Gorontalo dan pihak-pihak yang bersengketa dan diupayakan penyelesaiannya melalui BPSK Kota Gorontalo.

Main Heading of the Analysis or Discussion or Results

1. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Gorontalo.

Pasal 3 huruf (a) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan dalam melaksanakan fungsinya BPSK mempunyai tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara

Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Pasal 4 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ayat (1) menyatakan Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan ayat berbunyi (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Artinya, BPSK adalah sebuah lembaga yang diamanatkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi), dan melalui Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur tentang penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Berdasarkan Kepmenprindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dan sebagai sebuah lembaga yang diamanatkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK mempunyai alur prosedur penyelesaian sengketa konsumen.

Dari diagram diatas, dapat diketahui bahwa konsumen yang merasa haknya dirugikan oleh pelaku usaha dapat menempuh langkah awal dengan melaporkan atau mengadukannya langsung kepada pelaku usaha, apabila tidak ada tanggapan dari pelaku usaha, atau konsumen tidak puas dengan jawaban atau respon dari pelaku usaha, konsumen yang merasa dirugikan tersebut dapat mengajukan permohonan ke BPSK. Pengaduan konsumen tersebut selanjutnya dikalrifikasi oleh BPSK apakah layak untuk diterima atau ditolak dengan alasan-alasan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Jika permohonan ditolak, Sekretariat BPSK memberikan alasan- alasan penolakan dan memberikan saran kemana konsumen dapat mengajukan pengaduannya.

Jika permohana diterima, pengaduan konsumen tersebut disampaikan kepada Ketua BPSK untuk diperiksa apakah permohonan konsumen tersebut memenuhi ketentuan pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, dan apakah pengaduan tersebut kewenangan BPSK untuk menindaklanjutinya atau tidak. Jika Ketua BPSK menyatakan pengaduan konsumen tersebut dapat diterima, maka dalam waktu selambat-lambatnya 3 hari dilakukan pemanggilan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha untuk memilih cara penyelesaian sengketa diantara mereka. Selanjutnya apabila Ketua BPSK telah menyatakan pengaduan konsumen dapat diterima, pada saat pemanggilan awal para pihak yang bersengketa Majelis pemeriksa sengeketa konsumen juga diharuskan atau diwajibkan untuk mendamaikan para pihak sebelum para pihak diarahkan untuk memilih cara penyelesaian sengketa diantara mereka.

Jika permohana diterima, pengaduan konsumen tersebut disampaikan kepada Ketua BPSK untuk diperiksa apakah permohonan konsumen tersebut memenuhi

ketentuan pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, dan apakah pengaduan tersebut kewenangan BPSK untuk menindaklanjutinya atau tidak. Jika Ketua BPSK menyatakan pengaduan konsumen tersebut dapat diterima, maka dalam waktu selambat-lambatnya 3 hari dilakukan pemanggilan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha untuk memilih cara penyelesaian sengketa diantara mereka. Selanjutnya apabila Ketua BPSK telah menyatakan pengaduan konsumen dapat diterima, pada saat pemanggilan awal para pihak yang bersengketa Majelis pemeriksa sengketa konsumen juga diharuskan atau diwajibkan untuk mendamaikan para pihak sebelum para pihak diarahkan untuk memilih cara penyelesaian sengketa diantara mereka.

Jika para pihak memilih untuk menyelesaikan perkara diantara mereka melalui upaya mediasi atau konsiliasi, maka hasil dari upaya tersebut adalah sepakat atau tidak sepakat, jika sepakat, dibuatkan suatu keputusan tentang perdamaian atau mediasi, jika tidak sepakat, maka dilanjutkan dengan upaya arbitrase. Jika para pihak yang bersengketa memilih upaya penyelesaian melalui upaya arbitrase, maka dalam waktu 21 (dua puluh satu hari), Majelis BPSK harus sudah menentukan terhadap perkara diantara para pihak. terhadap putusan Majelis BPSK tersebut diberikan waktu 14 (empat belas) hari kepada para pihak untuk mengajukan keberatan, jika tidak diajukan keberatan, maka dalam waktu 7 (tujuh) hari dilaksanakan isi putusan tersebut, jika dalam waktu 7 (tujuh) hari para pihak tidak melaksanakan isi putusan tersebut, maka BPSK dapat menjadikan itikad tidak baik pihak yang tidak mau melaksanakan isi putusan tersebut sebagai bukti permulaan untuk dilaporkan ke Penyidik. Jika para pihak yang bersengketa mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK selama dalam masa tenggang waktunya, maka para pihak mengajukan keberatannya ke Pengadilan Negeri yang mana atas putusan Pengadilan Negeri tersebut nantinya dapat dilakukan upaya hukum Kasasi.

Perwakilan pihak BPSK Kota Gorontalo menjelaskan, pada umumnya Majelis pada BPSK menyarankan penyelesaian sengketa diantara kedua pihak melalui upaya mediasi, karena upaya mediasi lebih banyak kelebihan dari pada penyelesaian melalui konsiliasi dan arbitrase. Senada dengan perwakilan tersebut, Ketua BPSK Kota Gorontalo menerangkan bahwa BPSK Kota Gorontalo senantiasa aktif dalam mendorong para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa antara para pihak dengan upaya mediasi.

Hal ini dilatar belakangi oleh konsumen yang berada pada posisi lemah dan kewajiban BPSK dalam melindungi konsumen. Melalui upaya mediasi, akan dihasilkan win-win solution yang menjadikan posisi konsumen dan pelaku usaha berada pada posisi yang seimbang. BPSK berperan aktif untuk mendorong agar para pihak yang bersengketa menyelesaikan permasalahan mereka dengan upaya mediasi dengan mempengaruhi para pihak melalui teknik berkomunikasi sehingga para pihak lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan upaya mediasi, pilihan melalui dorongan BPSK tersebut dinyatakan sebagai pilihan para pihak.

Berdasarkan keterangan Ketua dan perwakilan BPSK Kota Gorontalo di atas, terdapat perbedaan antara praktik penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Gorontalo dengan ketentuan menurut Pasal 4 ayat (1) Kepmenperindag No.

350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen yang berbunyi Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Namun menariknya, apa yang dipraktikkan oleh BPSK Kota Gorontalo tersebut dapat memberikan dampak positif dari penyelesaian sengketa konsumen. Melalui upaya mediasi yang terkesan dipaksakan supaya menjadi pilihan para pihak, padahal menurut aturannya mediasi harus berdasarkan pilihan bebas para pihak, melalui upaya tersebut majelis BSK Kota Gorontalo mencoba membuat posisi konsumen yang berada pada posisi lemah menjadi seimbang dengan pelaku usaha yang mana dengan hasil akhir mediasi yaitu win-win solution, yaitu putusan menang-menang antara konsumen dan pelaku usaha.

John Stuart Mill mengajarkan bahwa tindakan itu hendaknya ditujukan terhadap pencapaian kebahagiaan, dan adalah keliru jika ia menghasilkan sesuatu yang merupakan kebalikan dari kebahagiaan, dengan kalimat lain; "Action are right in proportion as they tend to promote man's happiness, and wrong as they tend to promote the reverse of happiness". Tujuan disimpanginya aturan hukum adalah untuk memperoleh kemanfaatan yaitu kebahagiaan para pihak terutama pihak konsumen dengan menjadikan posisi konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang melalui hasil mediasi yang win-win solution antara para pihak, yang mana hasil akhirnya kedua pihak saling menguntungkan (bahagia) namun dengan tidak mengesampingkan kepastian hukum yakni hasil kesepakatan mediasi yang dibuat dalam bentuk penetapan oleh BPSK.

2. Dampak Hukum Dari Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi yang Dilakukan Oleh BPSK Kota Gorontalo

Suyud Margono berpendapat bahwa Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi) adalah : "Litigasi adalah gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan."⁹ Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan win-lose solution.

Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal (very formalistic) dan sangat teknis (very technical). Seperti yang dikatakan J. David Reitzel "there is a long wait for litigants to get trial", jangankan untuk mendapat putusan yang berkekuatan hukum tetap, untuk menyelesaikan pada satu instansi peradilan saja, harus antri menunggu. Prosedur penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di pengadilan (litigasi),

⁹ Shidarta. (2004). Hukum perlindungan konsumen Indonesia. Grasindo.

lazimnya dikenal juga dengan proses persidangan perkara perdata sebagaimana ditentukan berdasarkan hukum acara perdata (HIR) yang secara sederhana dapat digambarkan sebagaimana skema di bawah ini.

Berdasarkan skema di atas maka dapat diketahui tahap akhir dari penyelesaian sengketa secara litigasi adalah berupa putusan hakim. Putusan pengadilan pun dirasakan tidak menyelesaikan masalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, kondisi ini menyebabkan para pihak mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal. Berdasarkan uraian-uraian di atas, penyelesaian sengketa melalui litigasi (pengadilan) diselesaikan oleh putusan akhir sebagai suatu penyelesaian sengketa, yang biasanya berkonsekuensi menjadi suatu penyelesaian yang win-lose solution, artinya ada pihak yang dimenangkan dan ada pihak yang dikalahkan oleh putusan hakim tersebut.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi berakibat hukum kepada pemenuhan isi putusan melalui eksekusi bagi pihak yang dikalahkan dalam sengketa tersebut, sebagai contoh, apabila suatu putusan pengadilan memerintahkan konsumen untuk mengembalikan dan menyerahkan 1 (satu) unit mobil yang dibelinya kepada suatu lembaga pembiayaan karena kreditnya macet, maka konsumen tersebut diwajibkan untuk menyerahkan mobil tersebut, dan apabila tidak dapat dilaksanakan dengan sukarela, maka perusahaan pembiayaan atas putusan tersebut dapat mengajukan upaya eksekusi paksa dengan bantuan alat negara seperti Polisi dan TNI dengan tetap melalui proses yang dijalankan oleh Pengadilan melalui juru sitanya.

Namun pada perkembangannya, dalam penyelesaian sengketa khususnya sengketa konsumen secara litigasi banyak terjadi ketidakadilan yang dialami oleh konsumen yang pada umumnya berada pada posisi lemah, dan hukum acara perdata HIR/Rbg tidak lagi sepenuhnya mampu menampung perkembangan-perkembangan tuntutan keadilan dan masyarakat pencari keadilan, maka Undang-undang Perlindungan Konsumen telah menorebus prinsip-prinsip hukum perdata konvensional, yang sangat dipegang teguh oleh ahli hukum dan praktisi hukum di Indonesia. Selain dengan jalur litigasi, penyelesaian sengketa juga dapat ditempuh dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi).

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, kita mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau Alternative Dispute Resolution (ADR) yang secara rigid telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan ADR sebagaimana Pasal 1 angka (10)nya yang berbunyi : "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli." Akhirnya ini pembahasan mengenai alternatif dalam penyelesaian sengketa semakin ramai dibicarakan, bahkan perlu dikembangkan untuk mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara di pengadilan maupun di Mahkamah Agung.

Beberapa peneliti dan pakar tentang penyelesaian sengketa berpendapat, bahwa penyelesaian sengketa melalui non-litigasi jauh lebih efektif dan efisien daripada penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan. Berkembangnya berbagai cara penyelesaian sengketa (settlement method) di luar pengadilan, yang dikenal dengan ADR dalam berbagai bentuk, seperti: 1) Arbitrase Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 30 Tahun 1999 menjelaskan bahwa, "Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa". Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi/konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui pengadilan. 2) Negosiasi Menurut Ficher dan Ury, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda. Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho bahwa, negosiasi ialah proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak. 3) Mediasi Menurut Peraturan Mahkamah Agung No 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, sedang pihak ketiga yang bertindak sebagai mediator hanya sebagai penolong (helper) dan fasilitator. 4) Konsiliasi Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolution. 5) Penilaian Ahli Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.

Selain dari cara penyelesaian sengketa sebagaimana disebutkan di atas yang didasarkan kepada Undang-Undang No 30 Tahun 1999, dalam sistem hukum Indonesia tentang hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman sebagaimana disebutkan dalam Pasal 58 dan Pasal 60, yang pada pokoknya menentukan tentang penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi.

Hasil akhir dari rangkaian proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dengan mengacu kepada ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat 7 Undang-Undang No 30 Tahun 1999 yang berhasil maka akan menghasilkan kesepakatan atau perdamaian diantara para pihak. Penyelesaian Sengketa melalui upaya non-litigasi berujung kepada sepakat atau tidaknya para pihak tentang suatu penyelesaian suatu permasalahan diantara para pihak. Kesepakatan atau ketidaksepakatan para pihak tersebut dikuatkan kedalam bentuk suatu penetapan oleh otoritas yang berwenang

dalam hal ini dapat saja dibuatkan ketetapan oleh hakim, majelis BPSK bahkan hanya sekedar kesepakatan dihadapan notaris selaku pjabat negara. Kesepakatan tersebut pada dasarnya mengikat terhadap para pihak.

Namun, apabila hasil penyelesaian sengketa non-litigasi tersebut tidak tercapai kesepakatan, ataupun dikalahkan dalam suatu acara arbitrase, pada penyelesaian sengketa konsumen, pihak-pihak yang merasa kurang puas atas penetapan ataupun putusan Majelis BPSK dapat mengajukan keberatan dalam bentuk gugatan kepada Pengadilan Negeri. Konsekwensi tersebut disuatu sisi telah memperlemah posisi BPSK itu sendiri, karena BPSK sebagai suatu lembaga penyelesaian suatu sengketa konsumen belum dapat memberikan suatu kepastian hukum dala putusannya karena masih terbuka putusan BPSK tersebut untuk diuji dan diperiksa kembali dengan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

Tahap akhir dalam rangkaian proses mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Gorontalo adalah berupa hasil mediasi sepakat atau tidak sepakat. Apabila dalam pelaksanaan mediasi para pihak menyatakan sepakat untuk berdamai, maka Majelis BPSK mengeluarkan penetapan, sedangkan bila dalam pelaksanaan mediasi antara para pihak tidak tercapai kesepakatan, maka tetap dikeluarkan penetapan tentang ketidaksepakatan tersebut. Mediasi yang berhasil menghasilkan perdamaian baik dalam Mediasi Litigasi maupun Mediasi Non Litigasi adalah adanya Kesepakatan Perdamaian.

Sedangkan tahap akhir dari Mediasi yang berhasil dilaksanakan diluar pengadilan (nonlitigasi) yaitu dibuatnya Perjanjian Perdamaian atau Kesepakatan Perdamaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (7) UU No. 30 Tahun 1999 jo. Pasal 1851 KUHPerdara.Kekuatan Hukum Perdamaian Di dalam Pengadilan (Litigasi) Jika para pihak yang berperkara telah mencapai kesepakatan untuk berdamai, maka mereka dapat meminta kepada majelis hakim agar kesepakatan perdamaian yang telah mereka sepakati bersama dituangkan dalam akta perdamaian yang dituangkan dalam putusan. Akta perdamaian mempunyai kekuatan yang sama dengan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dan apabila tidak dilaksanakan, eksekusi dapat dimintakan kepada ketua Pengadilan Negeri yang bersangkutan.

Karena kekuatan putusan perdamaian sama dengan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap, maka putusan perdamaian memiliki tiga kekuatan layaknya putusan biasa, yaitu kekuatan mengikat, kekuatan pembuktian dan kekuatan eksekutorial. pada setiap putusan atau akta-akta otentik yang memiliki kekuatan eksekutorial, terdapat kepala putusan atau akta dengan kata-kata "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa".

Akta-akta otentik yang memiliki kepala seperti putusan tersebut diatur oleh undang-undang, jadi hanya akta otentik yang berkepala "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa" saja yang memiliki kekuatan eksekutorial. b. Kekuatan Hukum Perdamaian Di Luar Pengadilan (Nonlitigasi) Pasal 1 angka 10 Undang-undang No 30 Tahun 1999 menegaskan bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang

disepakati kedua pihak yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli. Hasil akhir dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah berupa kesepakatan yang bersifat final dan mengikat, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6 ayat 7 Undang-Undang No 30 Tahun 1999.

Meskipun dalam prakteknya ketentuan tersebut hanya diterapkan pada putusan arbitrase. Penerapan demikian merupakan penyempitan makna dari maksud pasal tersebut karena kesepakatan yang dimaksud bukanlah semata- mata hasil dari proses arbitrase saja melainkan dapat dimaknai sebagai hasil dari proses penyelesaian sengketa dari alternatif penyelesaian sengketa seperti, mediasi dan sebagainya. Pada dasarnya hasil dari mediasi berupa kesepakatan perdamaian juga diatur dalam Buku ke-3 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dimana mediasi merupakan salah satu bentuk perikatan dan disebut sebagai perdamaian dan pengertiannya terumus di dalam Pasal 1851 KUH Perdata, yang berbunyi: “Perdamaian adalah suatu persetujuan yang berisi bahwa menyerahkan, menjanjikan, atau menahan suatu barang, kedua belah pihak mengakhiri suatu perkara yang sedang diperiksa pengadilan ataupun mencegah timbulnya suatu perkara, persetujuan ini hanya mempunyai kekuatan hukum, bila dibuat secara tertulis.” Mengacu pada uraian tentang pelaksanaan mediasi baik di dalam pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (nonlitigasi), maka hal tentang kekuatan hukum mediasi terdapat beberapa perbedaan antara hasil Mediasi yang dilakukan di luar Pengadilan dengan Mediasi yang dilakukan dalam proses berperkara di Pengadilan.

Pada dasarnya, akibat hukum dari dilakukannya mediasi pada proses penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Gorontalo berujung kepada adanya kesepakatan atau ketidak sepakatan. Apabila dalam proses mediasi yang dilakukan oleh BPSK Kota Gorontalo berujung kepada kesepakatan para pihak yang bersengketa, maka Majelis BPSK menuangkannya kedalam bentuk penetapan sedangkan apabila tidak tercapai kesepakatan, maka Majelis BPSK juga menuangkan kedalam bentuk penetapan tidak tercapainya kesepakatan dan dapat melanjutkan proses penyelesaian sengketa melalui gugatan di Pengadilan Negeri. Apabila dalam suatu mediasi telah dibuat ketetapan tentang adanya kesepakatan, seharusnya penetapan tersebut mengikat kepada pihak-pihak yang saling sepakat tersebut, akan tetapi adakalanya hasil kesepakatan tersebut juga disimpangi oleh pihak-pihak yang sebelumnya sudah saling sepakat. Ini menjadi kendala tersendiri, disamping seharusnya kesepakatan tersebut berlaku dan mengikat akan tetapi disatu sisi dengan tidak mempunyai kekuatan eksekutorialnya putusan atau penetapan BPSK, pihak-pihak yang menyimpangi putusan tersebut tidak dapat dilakukan eksekusi atas penetapan tersebut, dan kebanyakan hal-hal yang demikian itu, sengketa berlanjut sampai ke Pengadilan.

Conclusion

Berdasarkan uraian di atas, mekanisme mediasi yang diterapkan oleh BPSK Kota Gorontalo dalam penyelesaian sengketa konsumen pada dasarnya tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip kebebasan memilih sebagaimana mestinya. Proses mediasi yang seharusnya bersifat sukarela justru cenderung diarahkan oleh majelis BPSK melalui pendekatan personal terhadap para pihak. Walaupun alasan majelis dalam mendorong mediasi adalah untuk menyeimbangkan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, praktik ini mengaburkan esensi mediasi yang berlandaskan pada kesepakatan bersama secara bebas. Selain itu, pelaksanaan mediasi juga dilakukan oleh mediator yang tidak selalu memiliki lisensi, yang secara hukum dan kualitas menimbulkan potensi persoalan.

Di sisi lain, meskipun mediasi di BPSK Kota Gorontalo seringkali melewati batas waktu maksimal penyelesaian yang telah ditentukan (21 hari), majelis tetap berupaya agar setiap proses mediasi membuahkan hasil berupa kesepakatan. Namun demikian, kesepakatan yang dihasilkan dan dituangkan dalam bentuk penetapan oleh BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial. Hal ini menimbulkan celah hukum karena pihak yang tidak puas dapat mengabaikan hasil penetapan tersebut, atau melanjutkan sengketa ke ranah pengadilan. Dengan demikian, efektivitas penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Gorontalo masih menghadapi kendala baik dari segi prosedural, legalitas, maupun pelaksanaan praktisnya.

References

- Abbas, S. (2011). *Mediasi (Dalam hukum syariah, hukum adat dan hukum nasional)* (Cet. ke-2). Kencana.
- Amriani, N. (2011). *Mediasi: Alternatif penyelesaian sengketa perdata di pengadilan*. Rajawali Pers.
- Amriani, N. (2012). *Mediasi alternatif penyelesaian sengketa di pengadilan*. Grafindo Persada.
- Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga, Kementerian Perdagangan. (2016). *Pedoman penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK*. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.
- Harahap, Y. (1997). *Beberapa tinjauan mengenai sistem peradilan dan penyelesaian sengketa*. Citra Aditya Bakti.
- Harahap, Y. (2009). *Hukum acara perdata tentang gugatan, persidangan, penyitaan, pembuktian, dan putusan pengadilan*. Sinar Grafika.
- Kelompok Kerja Alternatif Penyelesaian Sengketa Mahkamah Agung RI. (2016). *Buku tanya jawab mediasi di pengadilan, berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*.
- Nugroho, S. A. (2009). *Hukum persaingan usaha di Indonesia*. Prenada Media.

- Nugroho, S. A. (2015). *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Kencana.
- Rajagukguk, E. (2000). Budaya hukum dan penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan. *Jurnal Magister Hukum UII*, 2(4), Yogyakarta.
- Rahmadi, T. (2011). *Mediasi: Penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat* (Cet. ke-2). Rajawali Pers.
- Shidarta. (2004). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Shofie, Y. (2002). *Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori dan praktek penegakan hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Widijowati, D. (2012). *Hukum dagang*. Yogyakarta.
- Winata, F. H. (2012). *Hukum penyelesaian sengketa*. Sinar Grafika.
- Zulham. (2013). *Hukum perlindungan konsumen*. Kencana.

Sumber Wawancara:

- Wawancara dengan Ketua BPSK Kota Gorontalo pada Kantor BPSK Kota Gorontalo, 7 Februari 2025.
- Wawancara dengan Majelis BPSK Kota Gorontalo yang mempunyai sertifikasi Mediator pada Kantor BPSK Kota Gorontalo, 7 Februari 2025.
- Wawancara dengan Perwakilan BPSK Kota Gorontalo pada Kantor BPSK Kota Gorontalo, 7 Februari 2025.