

**MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN MEDIASI
YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**Aldila Ardiansah
NPM: 2006200390**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id | rektor@umsu.ac.id | tumsunedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Rabu**, Tanggal **16 oktober 2024**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ALDILA ARDIANSAH
NPM : 2006200390
PRODI / BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN MEDIASI YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium Dengan Predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Acara**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H

NIDN. 0122087502

NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. Dr. TENGKU ERWINSYAHBANA, S.H., M.Hum
2. ERWIN ASMADI, S.H., M.H
3. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H

1.
2.
3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila ada perubahan surat ini agar dituliskan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Rabu** tanggal **16 Oktober 2024**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : ALDILA ARDIANSAH
NPM : 2006200390
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN MEDIASI YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Penguji : 1. Dr. TENGKU ERWINSYAHBANA, S.H., M.Hum NIDN. 0006076814
2. ERWIN ASMADI, S.H., M.H NIDN. 0120028205
3. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H NIDN. 0121018602

Lulus, dengan nilai A-, Predikat Sangat Baik

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 16 Oktober 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN
MEDIASI YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN




Nama : ALDILA ARDIANSAH

NPM : 2006200390

Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Acara

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 16 Oktober 2024.

Dosen Penguji

		
<u>Dr. Tengku Erwinsyahbana, S.H., M.Hum</u> NIDN: 0006076814	<u>Erwin Asmadi, S.H., M.H</u> NIDN: 0120028205	<u>Padian Adi Selamat Siregar, S.H., M.H</u> NIDN: 0121018602

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> 📧 rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila mengowab surat ini agar disertakan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : ALDILA ARDIANSAH
NPM : 2006200390
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN MEDIASI YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PENDAFTARAN : TANGGAL, 10 OKTOBER 2024

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

UMSU

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H
NIDN. 0121018602



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak-Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Ini adalah surat ini agar diketahui
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : ALDILA ARDIANSAH
NPM : 2006200390
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN MEDIASI YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
Dosen Pembimbing : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H (NIDN. 0121018602)

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 16 OKTOBER 2024

PANITIA UJIAN

Ketua






Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  umsumedan  umsumedan  umsumedan  umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ALDILA ARDIANSAH
NPM : 2006200390
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN
MEDIASI YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian Skripsi

Medan, 04 Oktober 2024

Dosen Pembimbing


UMSU

PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H

NIDN : 0121018602

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Harap menjabah surat ini agar diambatkan
Nomor dan tanggalnya

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ALDILA ARDIANSAH
NPM : 2006200390
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN MEDIASI
YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN
Pembimbing : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	19 Maret 2024	Pencarian Judul dan bimbingan proposal	A
2	26 Maret 2024	Acc proposal	A
3	19 Agustus 2024	Bimbingan skripsi dan revisi	A
4	21 Agustus 2024	Bimbingan skripsi dan revisi	A
5	5 September 2024	Revisi bab I II dan III	A
6	10 September 2024	Revisi Bab III	A
7	18 September 2024	Revisi format penulisan	A
8	21 September 2024	Revisi Referensi	A
9	27 September 2024	ACC disandingkan	Ario

Mahasiswa dengan data dan judul Skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya Skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum






Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H
NIDN : 0121018602



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPTANAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)  [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)  [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan)  [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disertakan Nomor dan Tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : ALDILA ARDIANSAH
NPM : 2006200390
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME UPAYA HUKUM TERHADAP PUTUSAN MEDIASI YANG GAGAL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 03 Oktober 2024
Saya yang menyatakan,



ALDILA ARDIANSAH
NPM. 2006200390

ABSTRAK

Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Aldila Ardiansah
NPM: 2006200390

Penerapan Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini menimbulkan dampak yang mengganggu eksistensi BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, Pelaku usaha yang tidak puas terhadap BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke Pengadilan, bahkan apabila perlu hingga ke Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal dan biaya murah tidak tercapai. Timbulnya permasalahan dikarenakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menegaskan secara limitatif luas lingkup adanya keberatan terhadap putusan BPSK ini. Memperhatikan praktik peradilan saat ini, implementasi instrumen hukum keberatan ini sangat membingungkan dan menimbulkan berbagai persepsi dan interpretasi, terutama bagi para hakim dan lembaga peradilan sendiri, sehingga timbul berbagai penafsiran akan arti dan maksud suatu undang-undang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme upaya hukum terhadap putusan mediasi yang gagal di badan penyelesaian sengketa konsumen. Jenis Penelitian dan pendekatan ini adalah yuridis normatif dengan cara mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dari data sekunder menggunakan alat pengumpul data berupa studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan melalui penelusuran literatur yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, mengunjungi toko-toko buku guna menghimpun data sekunder

Berdasarkan hasil penelitian Terkait pada upaya keberatan salah satu pihak yang tidak menyepakati perjanjian perdamaian dengan putusan yang bersifat final dan mengikat para pihak. Pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diajukan paling lama dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (2) Peraturan Menteri Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*). dari Penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa maksud dari putusan BPSK yang bersifat final yaitu dalam penyelesaian melalui BPSK tidak terdapat adanya upaya banding dan kasasi

Kata Kunci: Mekanisme, Upaya Hukum, Putusan Mediasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, keselamatan, dan ilmu pengetahuan yang merupakan Amanah, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi. Shalawat dan salam juga dipersembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini yang berjudul **“Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”** disadari tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, perhatian, dan kasih sayang dari berbagai pihak yang mendukung pembuatan skripsi ini, baik moril maupun materil yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih secara khusus dan istimewa diberikan kepada orang yang paling berharga dan berjasa dalam hidup Penulis, yang selalu menjadi panutan dan inspirasi bagi Penulis selama ini. Untuk yang pertama dan diutamakan, wanita pertama di dalam hidup Penulis, Ibunda Sri Marni, yang telah memberikan seluruh kasih sayangnya kepada Penulis, wanita paling berjasa dalam mendidik dan mengajarkan ilmu yang bermanfaat kepada Penulis. Kemudian, Ayahanda Syahrial, yang merupakan panutan, role model Penulis dalam perkembangan dari segi akademik maupun non-akademik. Dan Kakak, yang telah memberikan banyak sekali pelajaran dan berbagai ilmu baik akademik maupun non-

akademik. Semoga Allah SWT. senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan serta rezeki yang berlimpah kepada mereka.

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah Penulis haturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
2. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
4. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
5. Bapak Padian Adi Selamat Siregar, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
9. Serta Bapak dan Ibu dosen yang mengajar selama ini di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	9
2. Tujuan Penelitian	9
B. Faedah Penelitian	9
C. Definisi Operasional	10
D. Keaslian Penelitian	11
E. Metode Penelitian	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
2. Sifat Penelitian	14
3. Sumber Data	14
4. Alat Pengumpulan Data	15
5. Analisis Data	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Putusan	17
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen	21
C. Proses Mediasi	27
D. Upaya Hukum	35
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Pengaturan Pelaksanaan Mediasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	40
B. Akibat Hukum Mediasi Yang Gagal Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.	54
C. Mekanisme Upaya Hukum terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal Melalui BPSK.....	63

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsep pembangunan suatu bangsa merupakan sebuah kewajiban bahwa pembangunan tersebut harus dapat dinikmati oleh seluruh warga negara tanpa terkecuali. Sebagai negara hukum, Indonesia menempatkan kedaulatan rakyat sebagai dasar penyusunan sistem pembangunan nasional. Pembangunan nasional harus diarahkan kepada perwujudan masyarakat adil dan makmur yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perekonomian nasional digerakkan oleh para pelaku ekonomi, baik perorangan maupun institusi yang mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan. Para pelaku ekonomi melakukan kegiatan ekonomi dengan menggunakan bentuk usaha dan menjalankan usaha yang bervariasi. Pesatnya perkembangan perekonomian tersebut menyebabkan banyaknya produk baik barang atau pun jasa yang beredar di masyarakat.¹

Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. Dalam hubungan demikian, seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya di mana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang

¹ Hesti Dwi Atuti. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)". *Dalam Jurnal Mimbar Justitia*. Volume 1. Nomor 2. 2015. Halaman 573

secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat.²

Upaya untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah dan/atau negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu 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.³

Upaya untuk mewujudkan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, perlu ditingkatkan suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, sehingga pemerintah telah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini sangat penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan kepentingan bisnis sendiri sehingga

² Iris Nisantika Dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Dalam Jurnal Locus Delicti. Volume 2. Nomor 1. 2021. Halaman 51*

³ *Ibid*

pemerintah berkewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah.⁴

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat. Selain itu definisi lain dari hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁵

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah- kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen di dalam pergaulan hidup. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan: “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁶

sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (*publik atau privat*) tentang produk konsumen, barang atau jasa konsumen tertentu. Untuk menentukan apakah suatu sengketa merupakan suatu sengketa konsumen atau bukan, perlu kiranya diperhatikan apakah pihak konsumen yang bersengketa tersebut merupakan konsumen sebagaimana yang dimaksud konsumen dalam

⁴ *Ibid*

⁵ Mukti Fajar Dkk. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Halaman 6-7

⁶ Fransiska Novita Eleanora. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Madza Media. Halaman 7-8

Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta produk yang disengketakan tersebut adalah sebagai produk konsumen.⁷

Konsumen yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup diri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk tujuan komersial. Adapun yang dimaksud dengan produk konsumen adalah produk itu merupakan barang atau jasa yang umumnya dipakai, digunakan atau dimanfaatkan bagi konsumen untuk memenuhi kepentingan diri, keluarga atau rumah tangga konsumen. Selanjutnya perlu diperhatikan juga apakah pelaku usaha tersebut adalah pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁸

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan salah satu dari ketiga penyelesaian yang ditawarkan dalam Pasal 45 ayat (2). Penyelesaian sengketa di luar Peradilan umum terdapat dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.” Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi jasa mengenai tindakan

⁷ Susilowati Suparto Dajaan Dkk. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Cakra. Halaman 91

⁸ *Ibid.* Halaman 92

tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen”.⁹

BPSK merupakan badan khusus penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK bertugas dan berwenang menangani dan memutus sengketa antara pelaku usaha dan konsumen melalui mediasi atau arbitrase. Berdasarkan Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK wajib mengupayakan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa para pihak dengan dibantu oleh mediator yang bersifat netral dan tidak memihak.¹⁰ Sedangkan arbitrase adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan bila harus berperkara di pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan salah satunya dapat ditempuh melalui proses mediasi. Mediasi adalah perluasan dari proses negosiasi. Proses mediasi dipandang sebagai proses yang lebih sederhana dari segi prosedur dan relatif lebih murah dibandingkan dengan pemecahan masalah *adversarial*. Proses mediasi ini akan memungkinkan pihak-pihak untuk menentukan apa yang memuaskan bagi mereka dengan mengarahkan masalah-masalah sempit dalam

⁹ I Gede Agus Satrya Wibawa Dan I Nengah Suharta. “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Tanggung Jawab Produsen”. *Dalam Jurnal Kertha Samaya*. Volume 4. Nomor 3. 2016. Halaman 3

¹⁰ Iswi, H. 2018. *Prosedur Mengurus BPSK*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia, Halaman 105

konflik untuk berfokus kepada situasi dan kondisi mendasar yang turut memberikan kontribusi terhadap konflik.¹¹

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Pasal 1 angka 12 menjelaskan bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang penyelesaiannya dilakukan para pihak dengan dibantu secara aktif oleh majelis untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi. Majelis bertindak sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Namun keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa tetap diserahkan sepenuhnya kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa kemudian dituang dalam perjanjian tertulis antara para pihak yang bersengketa.¹²

Proses menyelesaikan sengketa konsumen dilaksanakan oleh Majelis yang terdiri dari setidaknya 3 (tiga) anggota dibantu oleh seorang panitera dan putusan BPSK bersifat final dan mengikat. BPSK wajib menjatuhkan putusan selamalamanya 21 hari sejak gugatan diterima dan keputusan BPSK wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 hari setelah putusan diterimanya, atau apabila ia keberatan dapat mengajukannya kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari.¹³ Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan

¹¹ *Ibid*

¹² Hanum Rahmaniari Helmi. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia". *Dalam Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper*. Volume 1, Nomor 1. 2015. Halama 82

¹³ Maslihati Nur Hidayati. "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen". *Dalam Jurnal Lex Jurnalica*. Volume 5, Nomor 3. 2008. Halaman 175

bahwa putusan BPSK merupakan hasil penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat final dan mengikat. Apabila hal ini dikaitkan dengan prinsip *Inkracht Van Gewisjde*, menyatakan bahwa suatu putusan dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan tidak dapat dimungkinkan melakukan upaya hukum selanjutnya.

Prinsip, *res judicata pro veritate hebetur*, menyatakan bahwa suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti, namun jika Pasal tersebut dihubungkan dengan Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 58 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa terhadap putusan BPSK yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri, dan terhadap putusan Pengadilan tersebut dapat diajukan Kasasi kepada Mahkamah Agung. Ketentuan tersebut bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan Pasal-Pasal tersebut saling kontradiktif.

Penerapan Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini menimbulkan dampak yang mengganggu eksistensi BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, antara lain kesan negatif konsumen terhadap keberadaan lembaga BPSK, jika akhirnya ke pengadilan juga. Pelaku usaha yang tidak puas terhadap BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke Pengadilan, bahkan apabila perlu hingga ke Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal dan biaya murah tidak tercapai.

Permasalahan lainnya juga timbul jika pelaku usaha setelah menerima pemberitahuan atas putusan BPSK tidak setuju atau berkeberatan terhadap putusan tersebut dan mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri. Timbulnya permasalahan dikarenakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menegaskan secara limitatif luas lingkup adanya keberatan terhadap putusan BPSK ini. Memperhatikan praktik peradilan saat ini, implementasi instrumen hukum keberatan ini sangat membingungkan dan menimbulkan berbagai persepsi dan interpretasi, terutama bagi para hakim dan lembaga peradilan sendiri, sehingga timbul berbagai penafsiran akan arti dan maksud suatu undang-undang.

Terkait dengan berlaku adil dalam proses mediasi, Al-Quran telah menjelaskan yang terdapat di ayat Q.S Al-Hujarat ayat 9, yang berbunyi:

وَأِنْ طَافَيفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَقْتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقْتِلُوا الَّتِي تَبَغَى حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
 الْمُقْسِطِينَ

Artinya:

“Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil.”

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini diberi judul **“Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaturan pelaksanaan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
- b. Bagaimana akibat hukum mediasi yang gagal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
- c. Bagaimana mekanisme upaya hukum terhadap putusan mediasi yang gagal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pelaksanaan pengaturan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 2) Untuk mengetahui akibat hukum mediasi yang gagal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 3) Untuk mengetahui mekanisme upaya hukum terhadap putusan mediasi yang gagal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. Faedah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dapat memberikan faedah antara lain:

- a) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, wawasan serta sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum khususnya.
- b) Secara Praktis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan masyarakat luas dalam hal mengetahui mekanisme upaya hukum terhadap putusan mediasi yang gagal di badan penyelesaian sengketa konsumen.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap batasan ruang lingkup yang akan diteliti.¹⁴ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, terdapat uraian definisi operasional sebagai berikut:

1. Mekanisme adalah suatu rangkaian peristiwa yang saling berhubungan dan mempunyai efek sama dalam berbagai keadaan.¹⁵
2. Upaya hukum adalah suatu proses di mana seseorang atau badan hukum berhak mengajukan keberatan suatu hal tertentu terhadap putusan hakim karena merasa tidak puas terhadap putusan hakim, yang dianggap bertentangan dengan apa yang diinginkan, yang tidak sesuai dengan rasa keadilan, karena hakim juga merupakan orang yang dapat melakukan

¹⁴ Faisal. dkk, 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima. Halaman 5.

¹⁵ Bayu Ardi Isnanto. "Pengertian Mekanisme, Asal Kata,dan Artinya di Berbagai Bidang".<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6998235/pengertian-mekanisme-asal-kata-danartinya-di-berbagai-bidang> (Diakses pada tanggal 14 Maret 2024 Pukul 14.00)

kesalahan atau kelalaian, sehingga keputusan yang dibuat oleh pihak lain salah.

3. Putusan adalah suatu pernyataan yang dibuat oleh hakim sebagai pejabat negara dan diucapkan di muka persidangan dengan tujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak yang berkepentingan.
4. Mediasi merupakan salah satu upaya penyelesaian permasalahan yang dimana para pihak yang berselisih atau bersengketa bersepakat untuk menghadirkan pihak ketiga yang independen guna bertindak sebagai mediator (penengah).¹⁶

D. Keaslian Penelitian

Permasalahan Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bukanlah hal yang baru. Oleh karenanya banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat terkait dengan yang ingin penulis teliti. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui searching via internet maupun pencarian kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Perguruan Tinggi lainnya, tidak ditemukan penelitian yang sama dengan pokok bahasan yang diteliti yang berjudul **“Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”**. Dari beberapa judul penelitian yang pernah

¹⁶ Dian Maris Rahmah. “Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan”. *Dalam Jurnal Bina Mulia Hukum*. Volume 4. Nomor 1. 2019. Halaman 2

diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian ini, antara lain:

1. Adellia Sallwa Baqa Rizky, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Tahun 2018 yang berjudul “Kekuatan Hukum Putusan Mediasi BPSK Apabila Surat Perjanjian Damai Tidak Di Tandatangani Salah Satu Pihak (Studi Putusan BPSK No. 011/P.BPSK/10/2017)”. Skripsi ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, literatur, pendapat yang dikelaurkan oleh para ahli dan juga hasil penelitian yang berkaitan erat dengan pembuktian dalam sebuah perkara.
2. Tiara Dwi Ayu Lestari, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, Tahun 2021, yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Padang (Studi Perkara Nomor: 26/P3K/VI/2020)”, Penelitian ini dilakukan dengan cara normatif yang mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan.
3. Risdianti, Mahasiswa Fakultas Hukum Hasanuddin Makassar, Tahun 2017, yang berjudul “Upaya Hukum Terhadap Keberatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Di Pengadilan Negeri Makassar (Studi Putusan Nomor 04/Pdt/Bpsk/2011/Pn.Mks.)”. Penelitian ini dilakukan dengan cara empiris yang dilakukan mencari data

secara langsung dengan mewawancarai hakim pengadilan negeri makassar terkait dengan permasalahan yang diteliti

Berdasarkan tiga Penelitian di atas terdapat perbedaan dengan penelitian yang sedang peneliti kerjakan, yaitu terdapat perbedaan secara konstruktif, substansi dan pembahasan yang dimana penelitian yang dilakukan peneliti saat ini mengarah kepada Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

E. Metode Penelitian

Metode atau metodologi diartikan sebagai logika dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian dan pendekatan ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian hukum doktriner yang mengacu pada norma–norma hukum.¹⁷ Penelitian hukum normative disebut juga penelitian hukum doctrinal, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertuliskan peraturan Perundang-undangan (law in books), dan penelitian terhadap sistematika hukum dapat dilakukan pada peraturan Perundang–undangan atau hukum tertulis.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah deskriptif dengan memaparkan apa adanya tentang suatu peristiwa hukum atau

¹⁷ Eka N.A.M Sihombing dan Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*. Malang: Setara Press. Halaman 43

kondisi hukum. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yang menggambarkan secara sistematis data mengenai masalah yang akan dibahas. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian

3. Sumber Data

Sumber data yang di dapat digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri sebagai berikut:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam; yaitu Al-Qur'an (QS.Al-Hujarat: 9). Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim pula disebutkan sebagai data kewahyuan. Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan berupa ayat Al-Qur'an sebagai dasar mengkaji, menganalisa dan menjawab permasalahan yang di teliti.
- b. Data sekunder, yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi dan publikasi tentang hukum. Data sekunder dapat dipegnakan sebagai bahan untk mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil penilitian yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian yang sesungguhnya.¹⁸

Data sekunder terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang terdiri dari Peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peratutan Mahkamah Agung No.1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK,. Peraturan Menteri

¹⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2021. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. Halaman 35

Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu berupa buku–buku dan tulisan–tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian.¹⁹ Bahan–bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti tulisan, jurnal dan buku–buku yang dianggap berkaitan dengan pokok permasalahan yang diangkat.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan mengenai bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, internet dan lain sebagainya.²⁰

4. Alat Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dari data sekunder menggunakan alat pengumpul data berupa studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan melalui penelusuran literatur yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, mengunjungi toko-toko buku guna menghimpun data sekunder seperti: buku–buku hukum, dokumen, jurnal ilmiah, peraturan Perundang–undangan, dan lain sebagainya yang dibutuhkan dalam penelitian. Serta melakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

¹⁹ Zainuddin Ali. 2009. *Metode Penelitian Hukum. Edisi 1(satu). Cetakan Pertama*. Jakarta: Sinar Grafika. Halaman 106.

²⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin. 2013. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Edisi Satu. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Rajawali Pers. Halaman 119.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu dengan teori yang didapat sebelumnya.²¹ Analisis data yang dilakukan dengan melakukan studi kepustakaan (*library research*). Sehingga, dapat diambil pemecahan masalah yang akan diuraikan dengan menggunakan analisis kualitatif yakni pemilihan teori–teori, asas–asas, norma–norma, doktrin dan pasal–pasal di dalam Undang–Undang yang relevan dengan permasalahan, membuat sistematika dari data–data tersebut sehingga akan menghasilkan kualifikasi tertentu yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.

²¹ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. 2023. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Cetakan ketujuh. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,. Halaman 183.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Putusan

Putusan hakim atau sering disebut dengan putusan pengadilan sangat diperlukan untuk menyelesaikan perkara perdata. Oleh karena demikian diharapkan para pihak, baik penggugat maupun tergugat dapat menerima putusan sehingga orang yang merasa dan dirasa haknya telah dilanggar oleh orang lain mendapatkan haknya kembali dan orang yang merasa dan dirasa telah melanggar hak orang lain harus mengembalikan hak tersebut.

Putusan adalah suatu pernyataan yang oleh hakim sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau masalah antar pihak. Bukan hanya yang diucapkan saja yang disebut putusan, melainkan juga pernyataan yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan kemudian diucapkan oleh Hakim di persidangan. Sebuah konsep putusan tidak mempunyai kekuatan sebagai putusan sebelum diucapkan di persidangan oleh hakim.

Putusan akhir dalam suatu sengketa yang diputuskan oleh hakim yang memeriksa dalam persidangan umumnya mengandung sanksi berupa hukuman terhadap pihak yang dikalahkan dalam suatu persidangan di pengadilan. Sanksi hukuman ini baik dalam Hukum Acara Perdata maupun Hukum Acara Pidana pelaksanaannya dapat dipaksakan kepada para pelanggar hak tanpa pandang bulu, hanya saja bedanya dalam Hukum Acara Perdata hukumannya berupa pemenuhan prestasi dan atau pemberian ganti rugi kepada pihak yang telah dirugikan atau yang

dimenangkan dalam persidangan pengadilan dalam suatu sengketa. Macam-macam putusan:

1. Putusan Sela

Putusan sela berisikan perintah yang harus dilaksanakan oleh para pihak yang berperkara untuk memudahkan hakim dalam menyelesaikan perkara sebelum menjatuhkan putusan akhir.

2. Putusan Akhir

Putusan akhir adalah putusan yang mengakhiri perkara perdata yang diperiksa pada 3 (tiga) tingkatan pemeriksaan, yaitu pemeriksaan tingkat pertama di Pengadilan Negeri, pemeriksaan tingkat banding di Pengadilan Tinggi dan pemeriksaan tingkat kasasi di Mahkamah Agung. Putusan akhir dalam suatu perkara dan atau sengketa umumnya dapat berupa:²²

- a. Gugatan Dikabulkan

Gugatan yang di ajukan oleh penggugat apabila terbukti kebenarannya (*autentik*) dan tidak disangkal oleh pihak tergugat, maka gugatan yang terbukti seluruhnya akan dikabulkan. Namun bilamana gugatan hanya terbukti sebagian, maka gugatan yang dikabulkan oleh hakim hanya sebagian. Materi surat permohonan gugatan dalam praktiknya hakim dapat mengambil keputusan pada dasarnya tetap mempertimbangkan kebenaran dari bukti-bukti yang telah diajukan oleh para pihak yang sedang bersengketa.

²² Sarwono. 2011. *Hukum Acara Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika. Halaman 211.

b. Gugatan Ditolak

Gugatan ditolak disebabkan oleh karena bukti-bukti yang diajukan ke pengadilan oleh penggugat tidak dapat dibuktikan kebenarannya (keautentikanya) di dalam persidangan dan gugatannya melawan hak atau tidak berasal, maka gugatan akan ditolak dan atau akan dinyatakan tidak dikabulkan.

c. Gugatan Tidak Dapat Diterima

Suatu gugatan yang diajukan oleh penggugat ke pengadilan dapat dinyatakan “tidak dapat diterima” (*niet onvan kelijk velklaart*) oleh pengadilan.

Putusan dalam penyelesaian sengketa konsumen, Hasil penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di sekretariat BPSK. Demikian pula dalam hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, yang ditandatangani Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif. Pasal 4 huruf m Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen. proses dikeluarkan putusan BPSK dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan musyawarah untuk mencapai mufakat yang melibatkan pihak-pihak dan BPSK.
- b. Jika hal itu sudah dilakukan secara sungguh-sungguh dan maksimal, ternyata tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan dilakukan dengan cara *voting* (suara terbanyak).

Berdasarkan Pasal 31 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, dijelaskan bahwa Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, gugatan dikabulkan. Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.

Mekanisme eksekusi terhadap putusan BPSK berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diantaranya yaitu:

- a. Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat kedua belah pihak. Putusan tersebut wajib memuat secara lengkap pertimbangan majelis atas fakta hukum, pasal undang-undang, serta hal-hal yang terbukti dalam pemeriksaan.
- b. Apabila pelaku usaha dinyatakan bersalah, maka pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK dalam jangka waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima pemberitahuan putusan.
- c. Apabila putusan tidak dilaksanakan dalam jangka waktu tersebut, BPSK akan menyerahkan putusan kepada penyidik untuk dieksekusi sesuai peraturan yang berlaku.

- d. Untuk pelaksanaan eksekusi terhadap putusan BPSK, penyidik dapat meminta bantuan kepolisian. Biaya eksekusi ini dibebankan kepada pelaku usaha yang kalah dan harus melaksanakan putusan

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Berbagai instrumen hukum umum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku umum, baik hukum perdata maupun hukum publik, dapat digunakan untuk menyelesaikan hubungan dan atau masalah konsumen dengan penyedia barang dan atau penyelenggara jasa, tetapi hukum umum ternyata mengandung berbagai kelemahan dan menjadi kendala bagi konsumen dalam memperoleh perlindungan, baik yang berkaitan dengan materi hukumnya, hukum acaranya, maupun yang berkenaan dengan asas-asas hukum yang termuat di dalamnya.

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana maupun dalam lingkup administrasi. A.Z.Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang di konsumsi konsumen, dan atau jasa yang di tawarkan produsen/pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam

hukum perlindungan konsumen, yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen. Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah badan yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk dan menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.²³

Faktor penyebab timbulnya sengketa konsumen, antara lain:²⁴

- a. Lemahnya kesadaran hukum pelaku usaha terhadap kewajiban memberi perlindungan terhadap konsumennya.
- b. Kurangnya pengetahuan/pemahaman konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen sehingga dengan mudah dirugikan oleh pelaku usaha.
- c. Buruknya komunikasi dan informasi dalam transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga sering terjadi kesalahpahaman.
- d. Lemahnya penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen dan upaya preventif untuk mencegah sengketa konsumen.

Sengketa konsumen terjadi akibat ditimbulkan oleh beberapa faktor antara lain:

- a. Kerugian materil bagi konsumen akibat tidak terpenuhinya hak haknya pasca transaksi.

²³ Gredly Laurens. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999". *Dalam Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*. Volume 2. Nomor 1. 2014. Halaman 3

²⁴ Ayu, A., & Rani, A. "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Kota Bandung". *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 7. Nomor 2. 2021. Halaman 154.

- b. Hilangnya kepercayaan konsumen terhadap reputasi dan kredibilitas pelaku usaha yang bersangkutan.
- c. Berlarut-larutnya penyelesaian sengketa konsumen dapat menimbulkan keresahan sosial dan hilangnya rasa keadilan bagi masyarakat konsumen.

Sedangkan menurut Gunawan Widjaja, akibat dari maraknya sengketa konsumen antara lain:²⁵

- a. Merugikan perekonomian nasional karena menghambat pertumbuhan dunia usaha.
- b. Meningkatnya beban lembaga pengadilan yang harus menangani banyaknya gugatan konsumen terhadap pelaku usaha.
- c. Menurunnya minat investor untuk menanamkan modal karena risiko konflik tinggi dengan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua bagian, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi:

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan:

- 1) Konsiliasi

Pasal 1 Ayat 11 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 menjelaskan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang

²⁵ Gunawan, W. 2022. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: RajaGrafindo Persada. Halaman 145.

penyelesaiannya dilakukan para pihak dengan didampingi oleh Majelis untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis bertindak pasif sebagai konsiliator.

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga bisa ditempuh diluar pengadilan yang diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.* Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat konsilator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya keputusan arbitrase.

2) Mediasi

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausula perjanjian (*mediation clause agreement*), atau setelah timbul sengketa kemudian para pihak membuat

kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya melalui mediasi (*mediation submission*).

Berdasarkan dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama yang ditempuh, karena para pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan mediasi, sehingga kemungkinan berhasilnya proses mediasi lebih besar. Walaupun demikian, kesepakatan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebelum timbulnya sengketa konsumen sulit dilakukan, karena perjanjian antara produsen dan konsumen biasanya tidak tertulis atau tidak dicantumkan klausula-klausula tertentu secara rinci, sehingga untuk sengketa konsumen lebih tepat digunakan *mediation submission*. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan para pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan.

3) Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Di dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa

mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberikan wewenang untuk memberikan Keputusan.

Berdasarkan pengertian ini, hanya perkara perdata saja yang dapat diselesaikan dan diputuskan oleh lembaga arbitrase. Perjanjian arbitrase sebagaimana dimaksud dalam undang-undang diatas adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase juga cenderung lebih informal dan lebih sederhana, dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan, serta tidak sering mengalami penundaan.²⁶

b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses Litigasi

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan ini mengadu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

²⁶ Adi Nugroho dan Susanti. 2008. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta: Prenadamedia. Halaman 115

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian masalah sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri merupakan alternatif yang banyak dipilih oleh para pihak, karena tergolong murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Prosedur untuk menyelesaikan sengketa di BPSK sangat mudah, konsumen atau pelaku usaha yang bersengketa bisa datang langsung ke BPSK Provinsi atau BPSK terdekat dari domisili konsumen. Dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan, dan menyerahkan berkas (dokumen pendukung). Kemudian BPSK akan mengundang pihak-pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang.

C. Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yang dilakukan oleh BPSK secara normative merujuk pada Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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”.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Jadi dalam hal ini Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, maupun bertindak aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, arahan, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa

Pelaksanaan mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara khusus diatur dalam Pasal 17 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, menyatakan: “Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas:

- 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”.

Selanjutnya, terkait dengan tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi diatur dalam Pasal 17 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyeleasian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang berbunyi: “Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan”.

Permendag di atas telah menjelaskan secara umum tentang prosedur standar pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen, sehingga dengan telah ditetapkannya 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.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, definisi mediasi yaitu: Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa

melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Mediasi adalah suatu proses perdamaian, yang berlangsung dan diselenggarakan antara para pihak-pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya dibantu seorang mediator (seseorang yang mengatur pertemuan antara dua pihak atau lebih yang bersengketa) demi tercapainya hasil yang adil, tanpa membuang biaya yang mahal, namun tetap efektif dan dapat diterima sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa dengan sukarela.²⁷

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan bantuan pihak netral yang independen dan tidak memihak yang bertugas membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela yang dapat diterima semua pihak.

Prinsip-prinsip dalam mediasi yaitu:

- 1) Memiliki sifat sukarela atau tunduk pada kesepakatan para pihak.
- 2) Dalam bidang perdata.
- 3) Sederhana.
- 4) Rahasia dan tertutup.
- 5) Bersifat menengahi atau bersifat sebagai fasilitator.

Karakteristik dari proses mediasi yaitu:

- 1) Terdapat kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa untuk melibatkan pihak yang netral.

²⁷ Priyatna Abdurrasyid, 2011. "Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar, Cetakan Kedua". Jakarta: Fikahati Aneska. Halaman 35

- 2) Mediator memiliki peran sebagai penengah yang memberi fasilitas pihak-pihak untuk berdamai.
- 3) Para pihak secara bersama-sama menentukan sendiri keputusan yang akan disepakati.

Mediasi muncul secara resmi dilatarbelakangi oleh adanya realita sosial, dimana pengadilan sebagai salah satu lembaga yang berfungsi dalam penyelesaian perkara dipandang belum mampu menyelesaikan perkaranya sesuai dengan harapan masyarakat. Kritik terhadap lembaga peradilan disebabkan banyak faktor, antara lain penyelesaian pada jalur litigasi pada umumnya lambat (*waste of time*), pemeriksaan sangat formal (*formalistic*), sangat teknis (*technically*) dan perkara yang sudah masuk overload. Keputusan pengadilan selalu diakhiri dengan menang dan kalah, sehingga kepastian hukum dipandang merugikan salah satu pihak yang berperkara. Hal ini berbeda jika melalui mediasi, di mana kemauan para pihak dapat terpenuhi meskipun tidak sepenuhnya. Penyelesaian ini mengedepankan kepentingan dua pihak sehingga putusannya bersifat *win-win solution* (sama-sama menguntungkan).²⁸

Mediasi dapat juga diartikan sebagai suatu upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian yang diterima oleh kedua belah pihak. Tetapi sebenarnya mediasi sulit didefinisikan karena pengertian tersebut sering digunakan oleh para pemakainya

²⁸ Nur Ifitah Isnantiana. 2018. "Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa". Article. Prosiding Seminar Nasional Prodi Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Halaman 34-35.

dengan tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan kepentingan mereka masing-masing. Misalnya, di beberapa negara, karena pemerintahnya menyediakan dana untuk lembaga mediasi bagi penyelesaian sengketa komersial, banyak lembaga lain menyebut dirinya sebagai lembaga mediasi.²⁹

Bentuk ADR (*Alternative Dispute Resolution*) adalah mediasi. Lahirnya mediasi merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga lain selain lembaga peradilan. Dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi, mediasi sebagai bentuk penyelesaian sengketa memiliki kekuatan-kekuatan sehingga mediasi menjadi salah satu pilihan yang dapat dimanfaatkan oleh mereka yang tengah bersengketa.

Faktor-faktor yang mendorong para pihak untuk menempuh mediasi yaitu:³⁰

- a. Faktor kebudayaan, Dibentuk: adanya nilai-nilai islam menurut Syahrizal Abbas tentang "*islah*". Para Sarjana di Amerika melihat mediasi dipengaruhi oleh nilai-nilai spiritual Konfusius yang menekankan pada nilai penting keharmonisan.
- b. Faktor kekuatan (*power*) yang dimiliki oleh pihak yang bersengketa. Orang bersedia menempuh mediasi lebih disebabkan oleh adanya kekuatan para pihak yang relative seimbang. Orang bersedia menempuh mediasi bukan karena ia merasa belas kasihan pada pihak lawannya atau karena terikat dengan nilai budaya atau nilai spiritual, tetapi karena ia memang membutuhkan kerjasama dari pihak lawan agar ia dapat mencapai tujuannya

²⁹ Sri Puspitaningrum. "Mediasi Sebagai Alternative Penyelesaian Sengketa". *Dalam Jurnal Spektrum Hukum*. Volume 15. Nomor 2. 2018. Halaman 284.

³⁰ Takdir Rahmadi. 2010. *Mediasi Penyelesaian Sengketa melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: Rajawali Pers. Halaman 77

atau mewujudkan kepentingannya. Sementara Moore mengatakan jika para pihak sama-sama memiliki kekuatan yang simetris dan seimbang, mereka cenderung menempuh perundingan dan perundingan dapat berjalan secara lebih efektif. Kekuatan tersebut menurut Moore dalam teori konfliknya yaitu, pertama kekuatan hukum, kedua kekuatan finansial/ekonomi, ketiga kekuatan sosial dan keempat kekuatan moral.

Praktik pada penyelesaian sengketa konsumen, mediasi ialah tahapan penyelesaian sengketa dimana pihak ketiga (*third party*) yang jadi pihak netral dan BPSK sebagai pihak ketiga itu. BPSK hanya sifatnya aktif jadi perantara serta penasihat. Mediasi ialah “cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta libatkan pihak netral yakni mediator yang memudahkan negosiasi diantara para pihak atau membantu mereka guna capai kompromi/kesepakatan”. Jasa yang diberi mediator ialah tawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, tapi tidak berikan putusan atau pendapat pada sengketa yang sedang berlangsung. Penyelesaian sengketa lewat mediasi ini keuntungannya ialah cara pendekatan penyelesaian diarahkan ke kerja sama guna capai kompromi, maka tiap pihak tidak perlu saling pertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki serta kebenarannya.³¹

Kelebihan dan Kekurangan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi
Kelebihan mediasi diantaranya yaitu:³²

- a. Prosesnya sederhana, cepat dan biaya ringan.

³¹ Apriliani Kusnadi Dan Devi Siti Hamzah Marpaung. “Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Di Luar Pengadilan (Melalui Jalur Mediasi)”. *Dalam Jurnal Wajah Hukum*. Volume 6. Nomor 1. 2022. halaman 83

³² Suyud, M., 2021. *Alternatif Dispute Resolution (ADR) & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia Halaman 57.

- b. Meningkatkan hubungan baik para pihak pasca konflik.
- c. Tingkat kepatuhan terhadap hasil kesepakatan sangat tinggi.
- d. Mendorong kreativitas penyelesaian masalah yang sinergis dan *win-win* solution.
- e. Kerahasiaan terjaga karena sifatnya tertutup.

Sementara, kekurangan mediasi diantaranya yaitu:³³

- a. Bergantung pada itikad baik dan kerjasama pihak yang bersengketa.
- b. Tidak ada kepastian bahwa mediasi pasti menghasilkan kesepakatan.
- c. Mediator tidak memiliki kewenangan memaksakan resolusi sengketa.
- d. Tidak ada preseden putusan mediasi yang mengikat untuk kasus serupa berikutnya

Proses penyelesaian lewat mediasi ini berlangsung pada beberapa tahap, tahap pertama, pemanggilan para pihak yang berselisih. Lalu bila para pihak hadir di persidangan, maka mediator akan membuka sidang serta memeriksa identitas para pihak itu. selanjut mediator bertanya kepada tiap pihak mengenai perselisihan yang di hadapi. Selama persidangan berlangsung, para pihak diberi kesempatan untuk kemukakan pendirian sendiri, ajukan dokumen, surat-surat, saksi atau saksi ahli guna dukung pendiriannya. Lalu dilanjutkan lewat kesimpulan atau hasil dari perundingan.

Proses sidang mediasi telah tercapai kesepakatan, maka akan dibuat Perjanjian Bersama yang ditandatangani para pihak. Pada hal mediasi tidak temui

³³ Syahrizal, A, 2023. Mediasi dalam Hukum Syariah. Hukum Adat, dan Hukum Nasional, Jakarta: Kencana. Halaman 12

kesepakatan maka mediator akan mengeluarkan anjuran tertulis. Selanjutnya akan di jawab para pihak apakah para pihak setuju atau tolak anjuran tertulis itu. Bila para pihak setuju anjuran tertulis maka akan dibuatkan “Perjanjian Bersama”. Dengan dibuatkan “Perjanjian Bersama” ini maka tahap mediasi bisa dianggap berakhir serta temui kesepakatan.

Tujuan utama dari proses mediasi ini adalah agar para pihak dapat temukan solusi terbaik atas sengketa mereka yang bisa mereka percayai dan jalankan, bukan hanya guna cari kebenaran atau memaksakan penegakan hukum, tapi guna selesaikan masalah (*problem solving*). Maka tujuan mediasi adalah menjadikan para pihak sebagai partner dalam menyelesaikan sengketa.

Proses mediasi, para pihak akan diajak untuk melihat pada situasi yang terjadi saat ini dan selanjutnya melihat ke depan. Ini merupakan cara pendekatan yang jelas sangat berbeda dari persidangan di pengadilan atau arbitrase, di mana hakim atau arbiter biasanya melihat kejadian-kejadian yang telah terjadi sebelumnya atau melihat kebelakang guna menilai siapa yang benar atau salah dengan mempelajari fakta-fakta dan bukti yang ada dan menentukan apakah sudah alami pelanggaran pada suatu ketentuan Undang-Undang atau kontrak.³⁴

Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi lebih mempunyai keunggulan dibandingkan proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Mediasi pun sudah dikenal sejak dahulunya dala kebudayaan bangsa Indonesia, dengan asas musyawarah dan mufakat untuk penyelesaian suatu permasalahan. Oleh karenanya, mediasi dianggap mampu menjadi sebuah lembaga diluar pengadilan yang dapat

³⁴ *Ibid* Halaman 84

memberikan rasa keadilan bagi para pencari keadilan, begitu pula pencari keadilan dalam sengketa konsumen.

D. Upaya Hukum

Secara garis besar klasifikasi hukum terbagi atas dua, yaitu hukum publik dan hukum privat. Hukum publik merupakan hukum yang memberikan peran terhadap negara secara total sebagai arbiter melayani kepentingan umum, dengan kata lain wilayah hukum publik berbicara tentang fungsi negara. Sedangkan hukum privat adalah instrumen hukum yang mengatur bagaimana hubungan antara individu dengan individu dalam masalah kepentingan pribadi. Oleh karena itu perbedaan yang paling mencolok antara wilayah hukum publik dan wilayah hukum privat adalah hukum publik menyangkut fungsi negara sedangkan hukum privat menyangkut kepentingan individu.³⁵

Putusan hakim merupakan aspek penting dan sangat diperlukan dalam penyelesaian suatu perkara pidana, karena di satu pihak berguna bagi terdakwa untuk memperoleh kepastian hukum tentang statusnya. Kepastian hukum merupakan dambaan setiap orang, bagaimana hukum harus berlaku atau diterapkan dalam peristiwa konkret. Kepastian hukum berarti setiap orang dapat menuntut agar hukum dapat dilaksanakan dan tuntutan itu pasti dipenuhi, dan bahwa setiap pelanggaran hukum akan ditindak dan dikenakan sanksi menurut hukum.

Upaya hukum adalah upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.³⁶ Upaya hukum adalah upaya yang diberikan oleh

³⁵ Putra Halomoan Hsb. "Tinjauan Yuridis Tentang Upaya-Upaya Huku". *Dalam Jurnal Yurisprudentia*. Volume 1. Nomor 1. 2015. Halaman 43.

³⁶ Sudikno Mertokusumo. 2009. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta Liberty, Halaman 234.

undang-undang kepada seseorang atau badan hukum untuk dalam hal tertentu melawan putusan hakim. Dalam hal ini berkaitan dengan hak asasi manusia yang mengaju kepada hak bagi seseorang yang dikenai oleh putusan hakim tersebut. Upaya hukum memiliki Maksud dan tujuan yaitu:³⁷

1. Diperolehnya kesatuan serta kepastian dalam hal menjalankan peradilan.
2. Melindungi tersangka terhadap tindakan-tindakan yang bersifat sewenang-wenang yang dilakukan oleh hakim.
3. Memperbaiki kealpaan dalam menjalankan proses peradilan.
4. Usaha dari pihak, baik terdakwa maupun jaksa dalam memberikan keterangan-keterangan atau bukti baru

Upaya hukum biasa adalah upaya hukum biasa terbagi dalam 3 kelompok yaitu, hak perlawanan (*Verzet*), banding (*appel*), dan yang terakhir kasasi. Pertama penulis akan menjelaskan tentang upaya hukum perlawanan atau verzet ini dapat diajukan terhadap putusan hakim yang dapat dijatuhkan dengan perstek (tidak hadir). Dasar hukum tersebut terdapat dalam Pasal 129 HIR /153 RBg yaitu, Tergugat/ Para Tergugat yang dihukum dengan Verstek berhak mengajukan verzet atau perlawanan dalam waktu 14 (empat belas) hari terhitung setelah tanggal pemberitahuan putusan verstek itu kepada Tergugat semula jika pemberitahuan tersebut langsung disampaikan sendiri kepada yang bersangkutan.³⁸

³⁷ Liilik Mulyadi. 2009. *Putusan Hakim Dalam Hukum Acara Perdata*. Bandung: Citra Aditya. Halaman 308.

³⁸ Iskandar Oeripkartawinata. "Upaya-Upaya Hukum Yang Dapat Digunakan Oleh Pencari Keadilan Menurut Hukum Acara Perdata Indonesia". *Dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan*. Volume 11. Nomor 5. 2008, Halaman 1

Upaya hukum biasa dipisahkan menjadi dua bagian, bagian pertama yaitu tentang Pemeriksaan Banding dan bagian kedua tentang Pemeriksaan Kasasi, yang rumusannya sebagai berikut:

1) Upaya Hukum Banding

Tujuan dari upaya hukum banding adalah untuk memeriksa dan memperbaiki kekeliruan yang terjadi pada putusan tingkat pertama, mencegah penyalahgunaan wewenang jabatan, dan untuk pengawasan terhadap keseragaman dan keadilan dalam penegakkan hukum.³⁹ Permohonan banding yang biasanya diajukan oleh terpidana dan penuntut umum apabila terjadi kekeliruan dalam putusan tingkat pertama yang tidak sesuai dengan rasa keadilan, maka dari itu diperlukan lembaga banding yang dipegang oleh Pengadilan Tinggi untuk dapat memeriksa kekeliruan tersebut.

Permohonan banding yang diajukan ke Pengadilan Tinggi dapat menimbulkan berbagai akibat hukum, diantaranya adalah:

- a) Putusan menjadi mentah kembali. Maksud dari putusan yang mentah kembali adalah putusan tersebut menjadi tidak memiliki arti dan kekuatan hukum yang mengikat, formalitas dari putusan tersebut tetap ada, tetapi nilai dari isi putusan tersebut lenyap.
- b) Seluruhnya menjadi tanggung jawab yuridis dari Pengadilan Tingkat Banding. Pengadilan Tinggi bertanggungjawab sejak tanggal permohonan banding diajukan, sepanjang permohonan banding tidak

³⁹ Yahya Harahap. 2006. *Pembahasan Permasalahan dan Penerapan KUHAP: Pemeriksaan Sidang Pengadilan, Banding, Kasasi, dan Peninjauan Kembali*. Jakarta: Sinar Grafika. Halaman 454.

dicabut kembali. Peralihan tanggungjawab tersebut meliputi barang bukti dan penahanan, maka setelah itu pengadilan tingkat pertama tidak memiliki wewenang apapun.

- c) Putusan pengadilan yang di banding tidak memiliki kekuatan eksekusi. Hilangnya daya eksekusi dalam putusan Pengadilan Negeri tersebut karena putusan tersebut sudah tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak.

Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK. Istilah keberatan sebetulnya dalam bidang hukum acara perdata tidak dikenal, istilah keberatan ini membuat para hakim pengadilan negeri, tempat dimana ada pengajuan keberatan atas putusan BPSK mendapatkan kesulitan untuk menafsirkan apakah pengajuan keberatan tersebut semacam banding, gugatan atau permohonan, karena dalam hal ini belum ada ketentuan yang mengatur lebih lanjut mengenai apa dan bagaimana yang dimaksud dengan pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan negeri. Sedangkan selama ini proses pemeriksaan perkara di Pengadilan Negeri hanya berbentuk gugatan dan permohonan. Akan tetapi kalau kita lihat ketentuan Perma No.1 Tahun 2006 Pasal 6 ayat (2) tentang tata cara pemeriksaan keberatan dinyatakan bahwa pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara, hal ini mirip dengan upaya hukum banding.

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 menegaskan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK bisa dilakukan oleh pelaku usaha atau konsumen, dan harus diajukan kepada pengadilan negeri sesuai dengan

lokasi hukum konsumen tersebut. Dalam hal ini, baik konsumen maupun pelaku usaha harus mematuhi batas waktu yang telah diatur oleh undang-undang, yaitu 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki peran penting dalam menyelaraskan persepsi terkait lembaga peradilan sebagai bagian integral dari penegakan hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sesuai dengan peran lembaga BPSK. Salah satu faktor kunci keberhasilan dalam upaya penegakan hukum oleh lembaga peradilan adalah adanya kesamaan standar pemeriksaan (*standar of review*) dalam proses peradilan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Pelaksanaan Melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen menegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

Mediasi adalah proses penyelesaian suatu sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau kesepakatan dengan bantuan pihak netral tanpa kewenangan pengambilan keputusan.⁴⁰ Pengaturan tentang mediasi dapat ditemukan di Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pihak ketiga sebagai mediator akan berusaha menengahi pihak-pihak yang berkonflik dengan memberikan nasihat tentang cara menyelesaikan sengketa tersebut. Jika usul tidak diterima oleh para pihak, mediator dapat melanjutkan fungsi mediasinya dengan membuat usul baru. Oleh karena itu, salah satu fungsi utama mediator adalah untuk menemukan solusi yang berbeda, mengidentifikasi

⁴⁰ Takdir Rahmadi. *Op.Cit.* Halaman 12.

masalah yang dapat disepakati oleh para pihak, dan menghasilkan proposal baru yang dapat mengakhiri perselisihan. Mediator dapat ditunjuk bersama oleh para pihak atau dapat juga ditunjuk oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditunjuk oleh para pihak.

Penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan dengan hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Pengertian konsumen sendiri terdiri dari 3 (tiga) pengertian yaitu konsumen, konsumen antara dan konsumen akhir:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan Kembali

Kedua penyelesaian sengketa tersebut memuat mediasi di dalamnya:

- 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. Apabila terjadi sengketa konsumen dan sengketa tersebut diselesaikan melalui mediasi, terdapat tahap tahapan-

tahapan yang harus dilalui. Tahapan untuk mediasi dibagi menjadi tiga sebagai berikut:

- a) Tahap pramediasi
- b) Mediasi
- c) 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.

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya, (Konsumen yang merasa hak hukumnya dirugikan dalam hal tidak bisa datang sendiri ke BPSK dapat diwakili oleh ahli waris, atau kuasanya dalam keadaan konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana

dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP), belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau orang asing (Warga Negara Asing). Lihat lebih lanjut ketentuan Pasal 12 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Dalam Pasal 14 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

1. Identitas Penggugat yang disertai bukti diri;
2. Identitas Tergugat;
3. Objek gugatan;
4. Bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain);
5. Keterangan tempat, waktu, dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut;
6. Kerugian materiel yang dialami Penggugat;

Sebagai amanat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK dibentuk sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan. Selain itu BPSK juga dibentuk untuk menyelesaikan masalah-masalah konsumen yang

berskala kecil dan bersifat sederhana. Pembentukan BPSK didasarkan karena kecenderungan masyarakat yang tidak mau untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan karena posisi konsumen baik secara sosial maupun finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Dengan terbentuknya lembaga BPSK ini diharapkan konsumen dapat dengan mudah memperjuangkan hak-haknya, juga dapat mendorong pelaku usaha agar dapat menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan rasa bertanggung jawab.

Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara garis besarnya menjelaskan, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui Pengadilan ataupun di luar Pengadilan. Mengadopsi dari Pasal diatas, para pihak yang bersengketa berhak memilih, termasuk untuk langsung memilih lembaga yang menangani penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Melihat pada Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan. Namun BPSK sendiri juga memiliki peran dalam penyelesaian sengketa konsumen sebelum menuju ke pengadilan. Dalam hal ini membahas bagaimana peran BPSK sendiri menyelesaikan sengketa konsumen, sesuai dengan tugas dan wewenang BPSK yang dijelaskan pada Pasal 52 huruf a, BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.⁴¹

⁴¹ Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. Halaman 137-139

Proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan menurut Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindak lanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding dan kasasi.

Berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap putusan tersebut dapat dimintakan upaya hukum (keberatan) ke pengadilan Negeri. Peluang mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri adalah bentuk campur tangan demikian besar dari lembaga peradilan umum terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK. Artinya kekuatan putusan dari BPSK secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar final. Sementara dalam praktek pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan Negeri berlaku hukum secara perdata umum, sehingga menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen.

Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Undang-Undang Perlindungan konsumen tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan lebih jauh dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-

DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses konsiliasi mirip dengan mediasi, bedanya dalam proses konsiliasi BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK didasarkan pada kerangka hukum yang komprehensif. Kerangka hukum ini memberikan panduan dan landasan bagi BPSK dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, pengaturan ini juga menjelaskan prinsip yang harus diterapkan dalam proses mediasi serta kewenangan BPSK dalam menangani sengketa konsumen. Dengan adanya kerangka hukum yang jelas, BPSK dapat menjalankan perannya secara efektif dalam melindungi hak-hak konsumen dan menyelesaikan sengketa konsumen secara adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Dasar hukum penyelesaian sengketa konsumen sebagai berikut:

a. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen

serta pelaku usaha, serta menetapkan BPSK sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pemerintah membentuk BPSK di tingkat kabupaten/kota untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa BPSK memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan kekuatan hukum yang mengikat terhadap putusan BPSK, sebagaimana diatur dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

b. Peraturan terkait Pembentukan dan Operasional BPSK

Peraturan selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terkait dengan pembentukan dan operasional BPSK. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengatur lebih lanjut mengenai kelembagaan, tugas, dan wewenang BPSK.

BPSK memiliki kewenangan yang spesifik dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi. Kewenangan ini diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mempertimbangkan batasan-batasan tertentu dalam implementasinya. BPSK berwenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi dengan batasan-batasan tertentu. Pertama, sengketa yang dapat dimediasi

oleh BPSK hanya terbatas pada sengketa antara konsumen. dan pelaku usaha yang terjadi dalam wilayah hukum kabupaten/kota tempat BPSK tersebut berada. Kedua, nilai kerugian materil yang dapat dituntut dalam mediasi di BPSK dibatasi hingga maksimal Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Ketiga, BPSK tidak berwenang menyelesaikan sengketa konsumen yang telah diajukan ke pengadilan atau sengketa yang sedang dalam proses pemeriksaan di pengadilan.

BPSK berwenang menyelesaikan berbagai jenis sengketa konsumen melalui mediasi. Sengketa-sengketa tersebut meliputi sengketa terkait produk barang dan jasa, seperti sengketa kualitas produk, sengketa pelabelan dan informasi produk, sengketa kontrak jual beli, serta sengketa pelayanan purna jual. Selain itu, BPSK juga dapat memediasi sengketa terkait praktik-praktik usaha yang tidak sehat, seperti sengketa iklan yang menyesatkan, sengketa klausula baku yang merugikan konsumen, serta sengketa penagihan hutang yang tidak sesuai prosedur.⁴²

Proses persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:⁴³

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
4. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

⁴² Tobing, D. M. L. (2022). *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti. Halaman 127.

⁴³ Bustamar. "Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)". *Dalam Jurnal Juris*. Volume 14. Nomor 1. 2015. Halaman 42

5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan dengan mengutamakan prinsip yang mendukung tercapainya solusi yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Prinsip tersebut meliputi:

- a. Musyawarah untuk mencapai mufakat

Prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat menjadi landasan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Mediator BPSK berperan sebagai fasilitator yang mendorong para pihak untuk melakukan dialog secara terbuka, saling memahami kepentingan masing-masing, dan berupaya mencari solusi yang disepakati bersama. Melalui musyawarah, para pihak didorong untuk menemukan sendiri penyelesaian sengketa yang mengakomodasi kepentingan semua pihak.⁴⁴

⁴⁴ Ahmadi, M., & Sutarman, Y., 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Halaman 255.

b. Prinsip *win-win solution*

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK mengedepankan prinsip *win-win solution*. Solusi yang dihasilkan harus memberikan manfaat dan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat. Mediator BPSK membantu para pihak untuk fokus pada kepentingan bersama dan mencari opsi penyelesaian yang saling menguntungkan, alih-alih hanya berfokus pada posisi masing-masing. Dengan tercapainya *win-win solution*, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dapat tetap terjaga dengan baik pasca sengketa.

c. Cepat, murah, dan sederhana

Penyelesaian sengketa melalui BPSK juga menganut prinsip cepat, murah, dan sederhana. Proses mediasi di BPSK dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan, sehingga para pihak dapat memperoleh kepastian hukum dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, biaya yang dikeluarkan dalam proses mediasi di BPSK juga lebih terjangkau dibandingkan dengan biaya berperkara di pengadilan. Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK juga lebih sederhana dan tidak formal, sehingga lebih mudah dipahami dan diikuti oleh para pihak yang awam hukum.⁴⁵

Terdapat beberapa jenis sengketa yang tidak dapat ditangani melalui mediasi di BPSK meskipun BPSK memiliki kewenangan yang luas dalam memediasi sengketa konsumen. Sengketa-sengketa tersebut antara lain sengketa terkait kecelakaan atau cedera yang disebabkan oleh produk (*product liability*), sengketa

⁴⁵ Sidabalok, J. (2023). "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK: Evaluasi dan Reformulasi". *Dalam Jurnal Hukum Ekonomi*. Volume 4. Nomor 1. 2023. Halaman 98

yang melibatkan kerugian immateril dalam jumlah besar, serta sengketa yang memiliki implikasi hukum pidana.⁴⁶

Melalui batasan kewenangan dan kejelasan mengenai jenis sengketa yang dapat dimediasi, BPSK dapat menjalankan fungsi mediasinya secara efektif dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini penting untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK.

Mediasi oleh BPSK merupakan salah satu alternatif pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang memiliki banyak kelebihan namun juga terdapat banyak kelemahan dalam pelaksanaannya. Dengan terbatasnya waktu untuk penyelesaian sengketa yakni hanya terbatas 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan konsumen diterima, BPSK dituntut untuk bisa semaksimal mungkin berusaha mendamaikan kedua pihak yang bersengketa selain hanya bergantung pada komitmen dan sifat kooperatif para pihak. BPSK akan mencari celah-celah penyelesaian yang nantinya akan diterima kedua pihak sebagai saran dan BPSK juga memberi pilihan-pilihan solusi agar masing-masing pihak mendapatkan keadilan dalam penyelesaian sengketa tersebut.

Sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan prinsip penyelesaian yang cepat, murah dan sederhana, BPSK diharapkan mampu memanfaatkan mediasi semaksimal mungkin agar bisa menjadi cara penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dengan resiko kegagalan yang sangat minim.

⁴⁶ Shidarta. (2022). "Kerangka Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK". *Dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan* Volume 52. Nomor 3. Halaman 125.

Sebagaimana ditegaskan dalam Penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan tak menutup kemungkinan penyelesaian sengketa konsumen secara damai oleh para pihak yang bersengketa yang dalam hal ini adalah antara pelaku usaha dengan konsumen. Dan, bahkan, pada setiap tahapan dan proses penyelesaian sengketa dapat diusahakan penyelesaian secara damai dimaksud. Dengan demikian, penyelesaian secara damai ini justru yang terlebih dahulu harus diusahakan. Dalam praktiknya, penyelesaian secara damai merupakan prioritas dan pilihan utama yang dilakukan, baik secara *bi partiet* oleh konsumen dan pelaku usaha maupun jika persengketaan tersebut diwakilkan melalui penasihat hukum atau advokat. Termasuk juga dilakukan oleh sejumlah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).⁴⁷

B. Akibat Hukum Mediasi Yang Gagal Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan lembaga non-struktural yang memiliki fungsi sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

⁴⁷ Hulman Panjaitan. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara. Halaman 102-103.

BPSK adalah lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK adalah badan yang dibentuk khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menjalankan tugas dan wewenangnya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

BPSK bukan merupakan badan pengadilan, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen

BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Badan ini dibentuk di setiap daerah tingkat II. BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dan Badan ini mempunyai anggota-anggota dari berbagai unsur yaitu pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur tersebut berjumlah tiga orang atau sebanyak-banyaknya lima

orang, yang dimana kesemuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Keanggotaan Badan terdiri atas ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota dengan dibantu oleh sebuah sekretariat.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa mediasi oleh BPSK dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Hal ini dikarenakan proses mediasi BPSK lebih sederhana, cepat, dan biayanya terjangkau bagi konsumen. Sedangkan proses arbitrase memakan waktu lebih lama dan biayanya cenderung lebih mahal. Sejalan dengan pernyataan tersebut, data terbaru menunjukkan 94,8% kasus sengketa telah diselesaikan melalui mediasi di BPSK dengan capaian keberhasilan mencapai 90%, sedangkan sisanya melalui proses arbitrase.

Proses mediasi melalui BPSK memiliki beberapa kelebihan dibanding dengan mediasi lain diantaranya yaitu:

- 1) Lebih murah dan efisien,
- 2) Mediator tersertifikasi dan terlatih khusus dalam sengketa konsumen,
- 3) Putusan mediasi BPSK bersifat final dan binding,
- 4) Jaringan BPSK tersebar di berbagai daerah, dan
- 5) Pelaksanaan mediasi didukung oleh payung hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Mekanisme mediasi melalui BPSK dinilai memberikan kemudahan dan kepastian hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku

usaha. Mediasi BPSK menjadi mekanisme alternatif yang efektif guna mendapatkan solusi adil atas sengketa konsumen.

Mediasi sejatinya merupakan jalur penyelesaian perkara yang memberi kebahagiaan kepada masyarakat secara umum (sebagai kumpulan dari individu) dengan mengimplementasikan asas penyelenggaraan peradilan yang sederhana, cepat dan berbiaya ringan (sebagai akumulasi dari kepentingan masing-masing individu masyarakat).

Berdasarkan hal tersebut, penyelenggaraan mediasi berarti mendukung adanya efektivitas dari segi hukum secara procedural bagi masyarakat pencari keadilan, sehingga kemanfaatan terhadap para pihak dinilai dari segi memberikan manfaat secara procedural yaitu pemanfaatan penyelenggaraan peradilan yang sederhana, cepat dan berbiaya ringan (selanjutnya disebut sebagai efektivitas dari segi hukum secara prosedural).

Penyelesaian dalam bentuk mediasi hanya akan mencapai tujuan dan sasarannya bila didasarkan pada itikad baik di antara pihak yang bersengketa untuk mencapai jalan tengah *atau win-win solution* dari kedua belah pihak. Itikad baik juga dibuktikan dengan cara mengesampingkan penyelesaian sengketa dalam bentuk pranata lain maupun penyelesaian sengketa di pengadilan negeri dan mengutamakan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebagai pranata yang utama serta persetujuan untuk patuh dan tunduk pada hasil mediasi berupa akta perdamaian yang dihasilkan oleh kedua belah pihak.

Mediator sangat berperan penting dalam hal ini. Bagaimana mediator harus berperan secara netral tetapi berfokus pada mengarahkan masing-masing pihak

pada suatu titik temu tertentu adalah tantangan menjadi seorang mediator. Proyeksi pencapaian keberhasilan tergantung pada niat baik kedua belah pihak untuk mencapai titik temu dan kepiawaian mediator dalam mengarahkan para pihak menuju pada titik temu tersebut. Jika di dalam mediasi tidak ditemukan adanya niat baik untuk menuju pada sebuah titik temu, maka bisa diprediksi bahwa kesepakatan dalam mediasi tersebut tidak akan tercapai.

Pasal 49 Ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 4 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, fungsi utama BPSK yaitu: sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Sedangkan tugas BPSK diatur pada Pasal 52 butir e, butir f, butir g, butir h, butir i, butir j, butir k, butir l dan butir m Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah terserap dalam fungsi utama BPSK tersebut. Tugas BPSK memberikan konsultasi perlindungan konsumen (Pasal 52 butir b Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dapat dipandang sebagai upaya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Dalam hal konsultasi diberikan, jika suatu Permohonan Sengketa Konsumen (PSK) sudah terdaftar di Sekretariat BPSK, maka konsultasi yang diberikan BPSK tentu dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase.⁴⁸

⁴⁸ Rahmi Rimanda. "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia". *Dalam Jurnal Bina Mulia Hukum*. Volume 4. Nomor 1. 2019. Halaman 27.

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini terdiri dari tiga tahapan. Pertama, tahap permohonan yang meliputi persyaratan pengaduan penyelesaian penyelesaian sengketa tanpa pengacara; kedua, tahap persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; dan ketiga, tahap putusan yang harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima yang dilanjutkan dengan eksekusi putusan.

Proses mediasi harus dinyatakan selesai dalam waktu 21 hari, terlepas dari tercapai atau tidaknya perdamaian. Setelah itu, apabila tercapai perdamaian, dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak keputusan BPSK. Hal ini menyiratkan kebebasan para pihak untuk memilih menerima atau menolak keputusan berupa *win-win solution* yang ditawarkan oleh para pihak. Dalam hal para pihak berubah pikiran dan ingin menempuh jalan *win and lose solution*, maka para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha dapat mengajukan keberatan pada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.

BPSK dalam memutus perkara tersebut, para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, keputusan BPSK merupakan keputusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap dengan cara penyelesaian terang dan unai di hadapan Majelis. Oleh karena itu, terhadap keputusan BPSK tersebut dapat dimintakan penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan.

Proses pelaksana penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, maka hakim bersifat aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Ketika telah mencapai suatu kesepakatan maka para pihak akan membuat akta perdamaian sebagai bukti bahwa sengketa telah diselesaikan dengan damai, yang kemudian diperkuat dengan keputusan BPSK. Apabila tidak terjadi kesepakatan maka majelis dapat menawarkan opsi penyelesaian sengketa yang lain seperti arbitrase, maupun penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Namun, penyelesaian sengketa dalam hal arbitrase, mediasi dan konsiliasi bukan bersifat berjenjang tetapi tergantung pada kesepakatan yang para pihak sepakati.

Putusan BPSK mestinya harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Namun, coba bandingkan prinsip tersebut dengan Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Para pihak ternyata masih bisa mengajukan 'keberatan' ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan BPSK. Hal ini bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat.⁴⁹

Akta perdamaian adalah sebagai suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi. Ketika para pihak telah mencapai suatu kesepakatan melalui mediasi maka akan diterbitkan dengan suatu akta perdamaian yang ditandatangani oleh para pihak. Berdasarkan hal tersebut, semakin banyaknya akta perdamaian yang terbentuk maka akan semakin banyak juga sengketa konsumen yang berhasil diselesaikan melalui

⁴⁹ Muskibah. "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Dalam Lingkungan Hidup, Perlindungan Dan Pengelolaan, Hukum Islam*. Halaman 145

mediasi. Akta perdamaian ini selanjutnya akan diperkuat dengan keputusan oleh Majelis Hakim pada kedua BPSK tersebut, dan dicatat di dalam pendataan perkara yang dimiliki oleh sekretariat pada kedua BPSK tersebut.⁵⁰

Masalah juga timbul pada saat eksekusi. Agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan (*fiat eksekusi*) ke pengadilan. Dalam praktek, tidak mungkin memintakan penetapan eksekusi karena belum ada peraturan atau petunjuk tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK pada hakikatnya hanya mengatur mengenai pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Pasal 2 Perma ini menegaskan bahwa yang bisa diajukan keberatan adalah terhadap putusan arbitrase BPSK. Sedangkan keberatan mengenai putusan konsiliasi atau mediasi, serta penetapan eksekusi sama sekali tidak diatur.

Penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada hakikatnya bertujuan untuk mendapatkan ganti kerugian bagi konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar tidak akan terjadi kembali atau tidak terulangnya kerugian yang diderita oleh konsumen. Berdasarkan Pasal 32 Ayat (5) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, bahwa

⁵⁰ Mia hadiati. "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Dalam Jurnal Hukum Proris*. Volume 6, Nomor 1, 2017. Halaman 193

“apabila batas waktu mengajukan keberatan dilampaui, pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana tertuang dalam putusan BPSK, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan berlaku”.

Apabila penggugat dinyatakan tidak beritikad baik dalam proses mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2), maka berdasarkan Pasal 23, gugatan dinyatakan tidak dapat diterima oleh Hakim Pemeriksa Perkara. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 22 Perma No.1 Tahun 2016. Penggugat yang dinyatakan tidak beritikad baik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai pula kewajiban pembayaran Biaya Mediasi. Mediator menyampaikan laporan penggugat tidak beritikad baik kepada Hakim Pemeriksa Perkara disertai rekomendasi pengenaan Biaya Mediasi dan perhitungan besarnya dalam laporan ketidak berhasilan atau tidak dapat dilaksanakannya Mediasi.⁵¹

Kekuatan Putusan Perdamaian Mediasi yang dikeluarkan oleh BPSK apabila salah satu pihak tidak menandatangani Surat Perjanjian maka putusan tersebut bersifat mengikat dan final akan tetapi dapat dimintakan suatu pembatalan ke Pengadilan Negeri dengan didasari pada syarat sahnya perjanjian pada 1320-1328 KUHPerdara serta dikaitkan pada teori kesepakatan yang dalam hal ini kesepakatan sangat penting dalam suatu perjanjian dan harus dinyatakan secara langsung karena apabila tidak akan menimbulkan suatu ketidakpastian hukum yang mengatur. Dalam hal Surat Perjanjian melanggar ketentuan Pasal 37 ayat (1). Terkait hal ini juga, dasar hukum akibat dari BPSK mengeluarkan putusan yang tidak

⁵¹*Ibid.* Halaman 71

ditandatangani oleh salah satu pihak belum diatur pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terdapat Pasal yang kontradiktif berkaitan dengan putusan BPSK, yang mana ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 56 Ayat (2) dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima putusan BPSK. Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*). Dari Penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa maksud dari putusan BPSK yang bersifat final yaitu dalam penyelesaian melalui BPSK tidak terdapat adanya upaya banding dan kasasi.⁵²

Jika dikaitkan pada ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat dikatakan bahwa maksud dari finalnya putusan BPSK hanya dimaknai pada upaya banding. istilah tersebut tidak termasuk upaya mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Sedangkan penafsiran mengikat pada putusan BPSK adalah harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.⁵³

Jika mediasi di BPSK gagal, ada beberapa akibat hukum yang dapat terjadi:

1. Penyelesaian Sengketa Lainnya: Pihak yang bersengketa dapat memilih untuk melanjutkan penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau konsiliasi di BPSK.

⁵² Rahmi Rimanda. *Op.Cit.* Halaman 31

⁵³ *Ibid.*

2. Pengajuan Ke Pengadilan: Pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan keberatan atau gugatan ke Pengadilan Negeri. Menurut Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen), putusan BPSK dapat dimintakan upaya hukum ke Pengadilan Negeri².
3. Tidak Ada Sanksi Administratif: Jika mediasi gagal, tidak ada sanksi administratif yang dijatuhkan. Sanksi administratif hanya berlaku dalam proses arbitrase.

C. Mekanisme Upaya Hukum Terhadap Putusan Mediasi Yang Gagal Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa putusan BPSK merupakan hasil penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat final dan mengikat. Dimana dalam hal ini dikaitkan dengan prinsip *Inkracht Van Gewisjde*, menyatakan bahwa suatu putusan dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan tidak dapat dimungkinkan melakukan uapaya hukum selanjutnya. Namun jika Pasal tersebut dihubungkan dengan Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 58 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa terhadap putusan BPSK yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri, dan terhadap putusan Pengadilan tersebut dapat diajukan Kasasi kepada Mahkamah Agung. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut dan

minimalkan adanya ketidakpastian hukum, sehingga dengan demikian ketentuan Pasal-Pasal tersebut saling kontradiktif.

Permasalahan tidak hanya timbul pada kekuatan akta perdamaian dan juga putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, akan tetapi juga pada upaya keberatan yang dapat dilakukan oleh para pihak. Tidak adanya kepastian hukum yang jelas, teratur dan konsisten pada peraturan yang berlaku. Dalam hal ini banyak suatu permasalahan yang menimbulkan ketidakpastian hukum dari *das sollen* dan *das sein* itu sendiri. Sehingga menimbulkan kebingungan bagi para pihak yang bersangkutan.

Kembali pada Pasal 2 PERMA Nomor 1 Tahun 2006 yang menjelaskan putusan menyebutkan: “Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK” Dalam hal ini hanya putusan arbitrase yang dapat diajukan keberatan pada upaya keberatan selanjutnya. Terkait mengenai putusan konsiliasi dan mediasi belum diatur dalam PERMA No.1 tahun 74.

Maka terjadi kekosongan hukum dalam pengaturan tata cara pengajuan keberatan. Dimana dalam hal ini tidak menjelaskan bagaimana kekuatan hukum putusan BPSK yang sebenarnya apabila telah terjadi upaya keberatan. Upaya Hukum yang dapat dilakukan dalam kasus ini dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri sesuai dengan Hukum Acara Perdata. Dimana dalam hal ini diawali dengan pengajuan gugatan perkara perdata pada pengadilan negeri, apabila telah diputus oleh Pengadilan Negeri dan para pihak memungkinkan melakukan upaya hukum keberatan dapat dimintakan Banding, apabila belum puas dengan hasil penyelesaian pada tingkat Banding dapat mengajukan pada tingkat kasasi.

Terkait pada upaya keberatan salah satu pihak yang tidak menyepakati perjanjian perdamaian dengan putusan yang bersifat final dan mengikat para pihak. Dimana dalam hal ini sebenarnya mahkamah agung telah mengeluarkan peraturan mengenai keberatan atas putusan BPSK yaitu Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang keberatan pada putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Akan tetapi peraturan ini menyebutkan pada Pasal 2 PERMA No.1 Tahun 2006 bahwa upaya keberatan pada putusan BPSK hanya dapat dilakukan pada putusan Arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Maka dalam hal ini para pihak tidak dapat mengajukan upaya hukum keberatan karena tidak adanya peraturan hukum/ adanya kekosongan hukum yang mengatur upaya keberatan terhadap putusan Mediasi. Sehingga dalam hal ini para pihak mengajukan ulang kasus gugatannya seperti pada upaya hukum acara perdata biasa.

Putusan BPSK bersifat final berarti putusan hukum tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan. Meminjam istilah undang-undang Peradilan Tata Usaha Negara, bersifat final artinya sudah definitif dan karenanya dapat menimbulkan akibat hukum. Dengan dikeluarkannya putusan yang bersifat final maka dengan sendirinya sengketa yang telah diperiksa diakhiri atau diptusukan. Putusan final merupakan tindakan terakhir pengadilan dalam menentukan hak-hak para pihak dalam menyelesaikan segala persoalan dalam suatu sengketa, para pihak yang bersengketa harus tunduk dan melaksanakan putusan yang sudah bersifat final tersebut.

Putusan BPSK bersifat mengikat/banding, mengikat maksudnya adalah memberikan beban kewajiban hukum dan menuntut kepatuhan dari subyek hukum.

Didalam hukum acara perdata dikenal teori *res adjudicata pro veritate habetur* yang artinya adalah upaya hukum, maka dengan sendirinya putusan tersebut telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*) dan oleh karenanya putusan tersebut mengikat para pihak yang bersengketa.

Teori *res adjudicata pro veritate habetur* dihubungkan dengan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat maka, terhadap putusan BPSK tidak dapat diajukan lagi upaya hukum banding maupun kasasi dengan demikian putusan BPSK mengikat para pihak dan wajib oleh para pihak. Berdasarkan penafsiran sistematis upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK lebih mendekati upaya hukum biasa seperti *verzet*, banding, kasasi, tetapi upaya hukum banding dapat diajukan terhadap putusan yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap.

Demikian juga bila gugatan ke pengadilan berdasarkan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya dapat diajukan terhadap proses penyelesaian sengketa pada BPSK yang dilakukan berdasarkan mekanisme mediasi dan konsiliasi. Dengan catatan bahwa dalam proses tersebut belum tercapai kesepakatan atau belum ada keputusan BPSK yang dikeluarkan untuk mengesahkan kesepakatan tersebut, karena sekali kesepakatan tercapai logikanya tidak ada ruang bagi para pihak untuk mengingkarinya, karena logikanya harus ada ruang bagi pihak yang gagal mencapai kesepakatan, karena bagaimanapun juga mekanisme mediasi dan konsiliasi tidak mengenal instrumen untuk memaksa para pihak dalam mencapai kesepakatan.

Jika tidak terjadi kesepakatan antara para pihak dalam proses tersebut, maka majelis BPSK tidak akan mengeluarkan suatu putusan yang berisi akta perdamaian.

Apabila penyelesaian sengketa melalui mediasi ini oleh para pihak dinyatakan tidak berhasil, maka para pihak diberi kesempatan untuk mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini dinyatakan dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Gugatan yang diajukan ke pengadilan ini sifatnya seperti gugatan perkara pada umumnya.

Berdasarkan analisis tersebut, maka gugatan yang diajukan akibat tidak berhasilnya penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dan mediasi tidak dapat diposisikan sebagai upaya keberatan sebagaimana yang dimaksud oleh Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, dapat terjadi setelah perjanjian disepakati oleh para pihak dan dituangkan dalam putusan BPSK, kemudian pelaku usaha tidak mau menaati isi putusan tersebut, maka pihak konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pengadilan negeri yang didasarkan atas wanprestasi maupun perbuatan melanggar hukum.

Keberatan terhadap putusan BPSK di atur pada Pasal 34 Peraturan Menteri Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen menjelaskan sebagai berikut:

- (1) Keberatan terhadap putusan BPSK Dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan atau konsumen kepada Pengadilan Negeri ditempat kedudukan konsumen tersebut.
 - (2) Konsumen yang tidak mempunyai tempat kedudukan hukum di Indonesia harus mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan.
 - (3) Dalam hal diajukan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak.
- Pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diajukan paling lama dalam

tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen

menerima pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (2) Peraturan Menteri Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaturan Pelaksanaan Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai berikut:
 - a. Peraturan Menteri Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - b. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Terdapat Pasal yang kontradiktif berkaitan dengan putusan BPSK, yang mana ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 56 Ayat (2) dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima putusan BPSK. Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*). dari Penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa maksud dari putusan BPSK yang bersifat final yaitu dalam penyelesaian melalui BPSK tidak terdapat adanya upaya banding dan kasasi.
3. Jika tidak terjadi kesepakatan antara para pihak dalam proses tersebut, maka majelis BPSK tidak akan mengeluarkan suatu putusan yang berisi akta

perdamaian. Apabila penyelesaian sengketa melalui mediasi ini oleh para pihak dinyatakan tidak berhasil, maka para pihak diberi kesempatan untuk mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini dinyatakan dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Gugatan yang diajukan ke pengadilan ini sifatnya seperti gugatan perkara pada umumnya. Berdasarkan analisis tersebut, maka gugatan yang diajukan akibat tidak berhasilnya penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi tidak dapat diposisikan sebagai upaya keberatan sebagaimana yang dimaksud oleh Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Namun demikian, dapat terjadi setelah perjanjian disepakati oleh para pihak dan dituangkan dalam putusan BPSK, kemudian pelaku usaha tidak mau menaati isi putusan tersebut, maka pihak konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pengadilan negeri yang didasarkan atas wanprestasi maupun perbuatan melanggar hukum.

B. Saran

1. Terkait dengan pengaturan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, sebaiknya pemerintah membuat regulasi yang khusus agar tidak adanya regulasi yang saling bertentangan satu sama lain.
2. Terkait dengan akibat hukum mediasi yang gagal dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK harus adanya penjelasan yang secara rinci apa akibat hukum yang terjadi apabila proses mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK gagal.

3. Terkait dengan mekanisme upaya hukum Ketika adanya proses mediasi yang gagal dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sebaiknya didalam aturan tersebut lebih dijelaskan bagaimana seharusnya mekanisme upaya hukum yang bisa diambil Ketika proses mediasi gagal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah. 2019. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media.
- Ahmadi, M., & Sutarman, Y., 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2013. *Pengantar Metode Penelitian Hukum. Edisi Satu. Cetakan Ketujuh*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Eka N.A.M Sihombing dan Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*. Malang : Setara Press.
- Faisal. dkk, 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Fransiska Novita Eleanora. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang : Madza Media.
- Gunawan, W. 2022. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Hulman Panjaitan. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara.
- Iswi, H. 2018. *Prosedur Mengurus BPSK*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia,
- Liilik Mulyadi. 2009. *Putusan Hakim Dalam Hukum Acara Perdata*. Bandung : Citra Aditya.
- Mukti Fajar Dkk. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. 2023. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Cetakan ketujuh. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Priiyatna Abdurrasyid, 2011. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar, Cetakan Kedua*. Jakarta: Fikahati Aneska.
- Sarwono. 2011. *Hukum Acara Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2021. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Sudikno Mertokusumo. 2009. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta Liberty
- Susilowati Suparto Dajaan Dkk. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Cakra.
- Suyud, M., 2021. *Alternatif Dispute Resolution (ADR) & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Syahrizal, A, 2023. *Mediasi dalam Hukum Syariah. Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana.
- Takdir Rahmadi. 2010. *Mediasi Penyelesaian Sengketa melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tobing, D. M. L. (2022). *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Yahya Harahap. 2006. *Pembahasan Permasalahan dan Penerapan KUHAP: Pemeriksaan Sidang Pengadilan, Banding, Kasasi, dan Peninjauan Kembali*. Jakarta: Sinar Grafika.

B. Artikel, Jurnal, Karya Ilmiah

- Apriliani Kusnadi Dan Devi Siti Hamzah Marpaung. “Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Di Luar Pengadilan (Melalui Jalur Mediasi)”. *Dalam Jurnal Wajah Hukum*. Volume 6. Nomor 1. 2022.
- Ayu, A., & Rani, A. (2021). "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Kota Bandung". *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 7. Nomor 2
- Bustamar. “Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)”. *Dalam Jurnal Juris*. Volume 14. Nomor 1. 2015.

- Dian Maris Rahmah. "Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan". *Dalam Jurnal Bina Mulia Hukum*. Volume 4. Nomor 1. 2019
- Gredly Laurens. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999". *Dalam Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*. Volume 2. Nomor 1. 2014
- Hesti Dwi Atuti. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)". *Dalam Jurnal Mimbar Justitia*. Volume 1. Nomor 2. 2015.
- Iris Nisantika Dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian SengketaKonsumen (BPSK)". *Dalam Jurnal Locus Delicti*. Volume 2. Nomor 1. 2021.
- I Gede Agus Satrya Wibawa Dan I Nengah Suharta. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Tanggung Jawab Produsen". *Dalam Jurnal Kertha Samaya*. Volume 4. Nomor 3. 2016.
- Iskandar Oeripkartawinata. "Upaya-Upaya Hukum Yang Dapat Digunakan Oleh Pencari Keadilan Menurut Hukum Acara Perdata Indonesia". *Dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan*. Volume 11. Nomor 5. 2008
- Hanum Rahmaniar Helmi. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia". *Dalam Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper*. Volume 1. Nomor 1. 2015.
- Maslihati Nur Hidayati. "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen". *Dalam Jurnal Lex Jurnalica*. Volume 5. Nomor 3. 2008.
- Mia hadiati. "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Dalam Jurnal Hukum Proris*. Volume 6. Nomor 1. 2017.
- Nur Iftitah Isnantiana. 2018. "Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa". Article. Prosiding Seminar Nasional Prodi Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

- Muskibah. "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Dalam Lingkungan Hidup, Perlindungan Dan Pengelolaan, Hukum Islam*.
- Putra Halomoan Hsb. "Tinjauan Yuridis Tentang Upaya-Upaya Huku". *Dalam Jurnal Yurisprudentia*. Volume 1. Nomor 1. 2015.
- Nur Iftitah Isnantiana. 2018. "Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa". Article. Prosiding Seminar Nasional Prodi Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Rahmi Rimanda. "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia". *Dalam Jurnal Bina Mulia Hukum*. Volume 4. Nomor 1. 2019.
- Sidabalok, J. (2023). "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK: Evaluasi dan Reformulasi". *Dalam Jurnal Hukum Ekonomi*. Volume 4. Nomor 1. 2023.
- Shidarta. (2022). "Kerangka Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK". *Dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan* Volume 52. Nomor 3.
- Susanti, A.N. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa". *Dalam Jurnal Hukum Acara Perdata*, Volume 7. Nomor 1. 2021.
- Sri Puspitaningrum. "Mediasi Sebagai Alternative Penyelesaian Sengketa". *Dalam Jurnal Spektrum Hukum*. Volume 15. Nomor 2. 2018.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Mahkamah Agung No.1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen

D. Internet

Bayu Ardi Isnanto. "Pengertian Mekanisme, Asal Kata,dan Artinya di Berbagai Bidang".<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6998235/pengertian-mekanisme-asal-kata-danartinya-di-berbagai-bidang> (Diakses pada tanggal 14 Maret 2024 Pukul 14.00)