

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan zaman sekarang masyarakat dewasa ini banyak terlibat dalam pesatnya pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dan dunia usaha baik secara nasional maupun internasional khususnya dinegara-negara maju yang membuat masyarakat dengan segala keterbatasannya yang ada sering membeli produk yang tidak sebagaimana diharapkan dan menderita kerugian akibat membeli produk. Pembangunan nasional pada satu pihak mempunyai manfaat terhadap konsumen karena kebutuhan konsumen terhadap barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.¹ disisi lain, pembangunan nasional mengakibatkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah. Sehingga Konsumen dijadikan sebagai aktifitas bisnis oleh pelaku usaha guna memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas suatu wilayah Negara. Hal yang menarik dari berbagai transaksi tersebut adalah banyaknya persoalan yang muncul terkait penggunaan produk hingga kemudian menimbulkan sengketa yang

¹ Adrian Sutedi, 2008, *Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Bogor, Ghala Indonesia, hal 1-2

harus diselesaikan oleh masing-masing pihak. Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Maksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Disamping terkait dengan sengketa yang di damaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi, sesuai dengan bentuk-bentuk dan jumlah kerugian yang dialaminya. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.² A.Z. Nasution mengemukakan, bahwa Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Menurut Pasal 6 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwa apabila ada sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan melalui kesepakatan yaitu melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa yakni baik dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi. Dan apabila usaha berdasarkan kesepakatan tidak dapat dicapai maka para pihak dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad hoc. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai

² *Ibid*, hal 2

keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.³ Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. Kejadian ini biasa dijumpai pada pembelian online yang tidak sesuai.

Sehingga berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi di YLPK Jawa Timur)**

1.2. Rumusan Masalah

Dari rangkaian latar belakang yang terurai diatas, maka penulis dapat merumuskan perumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian. Perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di YLPK Jawa Timur?
2. Apakah kendala yang dihadapi YLPK Jawa Timur dalam penyelesaian sengketa konsumen?

³ A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal 64-65

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan keterangan atas rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian. Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di YLPK Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui apakah kendala yang dihadapi YLPK Jawa Timur dalam penyelesaian sengketa konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan permasalahan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam ilmu pengetahuan hukum khususnya didalam ilmu pengetahuan hukum perdata, sehingga dapat memberikan masukan dan sumbang ilmu dalam penyelesaian mediasi dalam perkara sengketa konsumen.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi mahasiswa, para praktisi hukum dan juga masyarakat pada umumnya dalam pelaksanaan prosedur mediasi sehingga mempermudah penyelesaian masalah sengketa konsumen tanpa ke tahap yang lebih tinggi.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1.5.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.⁴

Pada pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah “*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.

Perlindungan Konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁵

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo, 2000, hal 9

⁵ Op.cit, hal 22

1.5.1.2. Tujuan perlindungan hukum dan Konsumen

Hukum memiliki keterkaitan yang erat dengan kehidupan masyarakat diikuti dengan perkembangan hukum yang berlaku di dalam masyarakat. Keduanya saling mempengaruhi dan saling menyempurnakan. Hukum tidak lain adalah perlindungan kepentingan manusia yang berbentuk norma atau kaidah. Hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah mengandung isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan kaidah.⁶

Menurut Roscoe Pound berpendapat mengenai hukum yang menitik beratkan hukum pada kedisiplinan dengan teorinya yaitu *law as a tool of social engineering* bahwa hukum adalah alat untuk memperbaiki atau merekayasa masyarakat.⁷ Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Perlindungan hukum akan menjadi hak bagi warga negara. Disisi lain perlindungan hukum menjadi kewajiban

⁶ Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hal 39

⁷ Soedarsono, 2004, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, Hlm. 43

bagi negara. Negara wajib memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Indonesia mengukuhkan dirinya sebagai negara hukum yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat 3 yang berbunyi : “*Indonesia adala negara Hukum*”. Ini berarti bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Karena itu Teori Perlindungan Hukum ini menjadi sangat penting. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Tujuan perlindungan Konsumen juga diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan jasa
- c. Meningkatkan pemberayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran

akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.⁸

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a,b, c,d,dan huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda.⁹

1.5.1.3. Asas perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah. Berdasarkan 5(lima) asas yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 2 dijelaskan sebagai berikut :

⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta 2014, hal 34

⁹ Ibid, hal 34

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan

perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari eksese negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya.¹⁰

1.5.2. Tinjauan Umum Mediasi

1.5.2.1. Pengertian Mediasi

Dalam kepustakaan ditemukan banyak definisi tentang mediasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mediasi merupakan proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.¹¹

¹⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2002, hal 20

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, hal 892

Mediasi berasal dari istilah “*mediation*” yang pada gilirannya berasal dari kata lain “*mediare*” yang berarti “berada di tengah” atau “*medius*” yang berarti tengah, maka dapat diartikan secara bebas sebagai setiap tindakan yang diambil oleh seseorang atau suatu institusi untuk dengan caranya mencoba menyelesaikan suatu perselisihan dengan cara bertindak mengahi dua atau lebih pihak yang tengah bersengketa. Kata *mediation* ini dapat juga diartikan pihak ketiga yang turut serta dalam penyelesaian perkara.¹² I Made Sukadana berpendapat, Mediasi adalah penyelesaian perkara melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan atau perdamaian para pihak yang dibantu mediator.¹³ Takdir Rahmadi memberikan definisi mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutus, pihak netral tersebut disebut mediator dengan tugas memberikan bantuan prosedural dan substansial.¹⁴

¹² Riska Fitriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi dalam Masyarakat Adat melayu Riau*, Riau Law Journal Vol 1 No 2, November 2017, hlm.231

¹³ I Made Sukadana, 2012, *Mediasi Peradilan Mediasi dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan Yang Sederhana, Cepat, dan Berbiaya Ringan*, Prestasi Pustaka, Jakarta, hal 80

¹⁴ Takdir Rahmadi, 2011, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Cet. Ke-2, Rajawali Pers, Jakarta, hal 12

1.5.2.2. Jenis-jenis Mediasi

Mediasi merupakan suatu proses damai dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator guna mencapai hasil akhir yang adil, tanpa membuang biaya yang terlalu besar, akan tetapi tetap efektif dan diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara sukarela. Mediasi dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu :¹⁵

a. Mediasi Secara Hukum

Mediasi secara hukum merupakan bagian dari litigasi, hakim meminta para pihak untuk mengusahakan penyelesaian sengketa mereka dengan cara menggunakan proses mediasi sebelum proses mediasi dilanjutkan. Mediasi hukum ini sejak tahun 2002 sudah mulai diterapkan di pengadilan-pengadilan negeri di Indonesia. Dengan diterbitkannya Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pemberdayaan Pengadilan Tingkat Pertama menerapkan Lembaga damai. Tujuannya adalah untuk mencapai pembatasan

¹⁵ Asmawati, Jurnal Ilmu Hukum, *Mediasi Salah Satu Cara dalam Penyelesaian Sengketa Pertanahan*, Maret 2014, hal 58

kasasi secara substantif, Surat Edaran tersebut mengatur antara lain :¹⁶

- 1) Mengharuskan semua hakim yang menyidangkan perkara agar sungguh-sungguh mengusahakan perdamaian dengan menerapkan ketentuan pasal 130 HIR/154 RBg, tidak hanya sekedar formalitas saja menganjurkan perdamaian sebagaimana yang telah bisa dilakukan selama ini.
- 2) Hakim yang ditunjuk dapat bertindak sebagai fasilitator / mediator untuk membantu para pihak yang berperkara untuk mencapai perdamaian.
- 3) Hakim yang ditunjuk sebagai fasilitator / mediator oleh para pihak tidak dapat menjadi hakim majelis dalam perkara yang bersangkutan, untuk menjaga objektivitas.
- 4) Jangka waktu untuk mendamaikan para pihak adalah 3 bulan dan dapat diperpanjang, apabila ada alasan untuk itu dengan persetujuan ketua pengadilan negeri.

¹⁶ *Ibid* , hal 59

- 5) Apabila tercapai perdamaian, akan dituangkandalam persetujuan tertulis dan ditanda tangani oleh para pihak.

Pada tanggal 11 September 2003, Ketua Mahkamah Agung mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) No. 02 Tahun 2003, tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Dengan keluarnya PERMA ini mencabut Surat Edaran Mahkamah Agung No. 1 tahun 2002 tentang Pemberdayaan Pengadilan Tingkat Pertama Menerapkan Lembaga Damai, karena dipandang belum lengkap. Pertimbangan ditetapkan PERMA ini adalah :¹⁷

- a) Pengintegrasian mediasi ke dalam proses beracara di pengadilan dapat menjadi salah satu instrument efektif mengatasi kemungkinan penumpukan perkara di pengadilan.
- b) Proses mediasi lebih cepat, lebih murah dan dapat memberikan akses kepada para pihak yang bersengketa untuk memperoleh keadilan mendapatkan penyelesaian sengketa yang dihadapinya dengan memuaskan.
- c) Pelembagaan proses mediasi kedalam sistem peradilan dapat memperkuat dan memaksimalkan

¹⁷ *Ibid*, hal 59

fungsi lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa.

PERMA No. 02 Tahun 2003 ini direvisi dengan keluarnya PERMA No. 01 Tahun 2008, dalam PERMA ini diatur secara tegas yang menjadi objek (jenis perkara yang boleh di mediasi) yaitu sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan Tingkat Pertama, kecuali :¹⁸

- a) Perkara yang diselesaikan melalui Pengadilan Niaga.
- b) Perkara yang diselesaikan melalui Pengadilan Hubungan Industrial
- c) Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- d) Keberatan atas Putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)

b. Mediasi Pribadi

Penyelesaian sengketa melalui mediasi pribadi ini diatur oleh para pihak itu sendiri dibantu oleh mediator terkait atau mengikuti pendapat / pandangan para ahli yang tehnik dan caranya sangat bervariasi, tetapi tujuannya sama, yaitu membantu para pihak dalam rangka mencapai kesepakatan bersama secara

¹⁸ *Ibid*, hal 60

damai dan saling menguntungkan. Langkah-langkah penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah :¹⁹

- 1) Para Pihak setuju untuk melakukan mediasi, karena mediasi sifatnya adalah sukarela.
- 2) Seleksi terhadap mediator, yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa.
- 3) Pertemuan Mediator dengan para pihak yang bersengketa, pertemuan dilakukan oleh mediator secara terpisah antara pihak yang satu dengan yang lainnya.
- 4) Fase-fase mediasi yang dilakukan sebagai berikut :
 - a. Melakukan identifikasi dan penjelasan terhadap persoalan dan permasalahan.
 - b. Mengadakan ringkasan terhadap permasalahan dan membuat agenda untuk didiskusikan.
 - c. Mendiskusikan setiap permasalahan satu demi satu.
 - d. Kesiapan memecahkan masalah.
 - e. Kerjasama memecahkan masalah.
 - f. Membuat suatu persetujuan tertulis.

¹⁹ *Ibid*, hal 60

Proses mediasi diluar pengadilan tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan, pengaturannya hanya terbatas pada penggunaan mediasi, tetapi tidak tentang proses penyelenggaraan mediasi. Oleh sebab itu proses mediasi didasarkan atas pengalaman praktisi mediasi dan penelitian para ahli. Ketiadaan pengaturan proses mediasi dalam undang-undang merupakan kekuatan sekaligus kelemahan proses mediasi. Ketiadaan pengaturan tahapan mediasi dipandang sebagai kekuatan mediasi adalah karena keadaan itu menyediakan keleluasaan bagi para pihak maupun mediator.²⁰

Untuk menyelenggarakan proses mediasi menurut kebutuhan para pihak sesuai dengan jenis permasalahan kasusnya. Disebut sebagai kelemahan karena ketiadaan pengaturan, memperlihatkan ketiadaan pembakuan dan kepastian. Proses mediasi pada dasarnya tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan, maka proses mediasi cenderung bersifat universal dan tidak bersifat legalistik. Oleh karena itu pengetahuan tentang proses dan tehnik mediasi dapat diperoleh melalui karya-karya tulis para praktisi mediasi.

1.5.2.3. Tujuan dan Manfaat Mediasi

²⁰ *Ibid*, hal 60

a. Tujuan Mediasi

Tujuan dilakukannya Mediasi adalah suatu penyelesaian sengketa antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan imparial yaitu medorator. Tujuan dari mediasi ini juga untuk mendapatkan *win-win solution* dimana mediasi dapat mengantarkan para pihak yang bersengketa pada perwujudan kesepakatan damai yang permanen dan lestari, karena dalam mediasi ini memposisikan para pihak yang bersengketa pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dikalahkan maupun pihak yang akan dimenangkan.²¹

b. Manfaat Mediasi

Penyelesaian sengketa yang dilakukan secara mediasi ini memiliki banyak manfaat bagi para pihak yang menjalaninya, karena para pihak sudah mencapai kesepakatan yang mengakhiri persengketaan secara adil dan saling menguntungkan. Bahkan didalam mediasi yang gagal saja, para pihak sudah mendapatkan manfaatnya. Dimana para pihak yang bersengketa bersedia untuk bertemu dalam suatu proses mediasi, setidaknya mampu memberi klarifikasinya dari akar

²¹ Syahrizal Abas, *Mediasi dalam Perspektif hukum syariah, hukum adat, dan hukum nasional*, jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2009, hal 24

persengketaan tersebut. Sehingga mempersempit perselisihan yang ada diantara mereka.²² Keinginan dari para pihak untuk menyelesaikan persengketaan yang ada, hanya saja mereka belum menemukan sesuatu yang tepat yang dapat disepakati oleh kedua belah pihak yang sedang bersengketa.²³

1.5.2.4. Prinsip-prinsip Mediasi

Prinsip dasar (*basic principles*) adalah landasan filosofis yang merupakan kerangka kerja yang harus diketahui oleh mediator, sehingga pada saat menjalankan mediasi tidak menyimpang dari arah filosofi yang melatar belakangi lahirnya institusi mediasi. David Spencer dan Michael Brogan merujuk pada pandangan Ruth Carlton tentang lima prinsip dasar mediasi, yang dikenal dengan lima dasar filsafat mediasi. Kelima prinsip tersebut adalah sebagai berikut :²⁴

a. Prinsip Kerahasiaan (*confidentiality*)

Kerahasiaan yang dimaksud adalah bahwa segala hal yang terjadi pada pertemuan yang diselenggarakan oleh mediator dan para pihak yang bersangkutan tidak boleh disebarluaskan kepada publik atau bahkan pers oleh masing-masing pihak terkait. Begitu juga dengan

²² *Ibid*, hal 25

²³ *Ibid*, hal 25

²⁴ *Ibid*, hal 28

mediator harus menjaga semua kerahasiaan tersebut, sehingga lebih baik menghancurkan dokumen diakhir sesi yang ia lakukan. Sehingga para pihak yang bersengketa dapat mengungkapkan pendapat atau klarifikasinya secara terang-terangan atau disebut terbuka²⁵

b. Prinsip Sukarela (*volunte*)

Pada prinsip ini masing-masing pihak datang ke mediasi atas kemauan sendiri tanpa paksaan dan tekanan dari pihak lain atau pihak luar. Prinsip ini dibangun atas dasar bahwa orang akan mampu bekerjasama untuk menemukan jalan keluar dari persengketaan yang ada, bila para pihak datang atas pilihan orang itu sendiri.

c. Prinsip Pemberdayaan (*empowerment*)

Prinsip ini didasarkan pada asumsi bahwa seseorang yang mau hadir pada saat mediasi sebenarnya memiliki kemampuan untuk menegosiasi masalah mereka sendiri dan dapat mencapai kesepakatan yang diinginkan. Sehingga penyelesaian tersebut harus datang dari para pihak yang bersengketa agar memungkinkan para pihak menerima solusinya. Tidak

²⁵ *Ibid*, hal 29

berhak berlaku layaknya hakim yang memutuskan benar atau salahnya salah satu pihak atau bahkan mendukung pendapat dari salah satu pihak yang bersengketa atau memaksakan pendapat dan penyelesaiannya kepada kedua belah pihak yang bersengketa.

d. Prinsip netralis (*neutrality*)

Di dalam mediasi, peran seorang mediator hanya memfasilitasi prosesnya saja, dan isinya tetap menjadi milik para pihak yang bersengketa. Bahwa mediator hanya memiliki kewenangan mengontrol apakah prosesnya berjalan atau tidak. Mediator juga tidak berhak berlaku layaknya hakim yaitu memutuskan benar atau salahnya salah satu pihak atau bahkan mendukung pendapat dari salah satu pihak yang bersengketa atau memaksakan pendapat dan penyelesaiannya kepada kedua belah pihak yang bersengketa.

e. Prinsip solusi yang unik (*a unique solution*)

Bahwasanya solusi yang dihasilkan dari proses mediasi tersebut tidaklah harus sesuai dengan standart legal, tetapi dapat dihasilkan dari proses kreativitas.

Oleh karena itu, hasil mediasi mungkin akan lebih banyak mengikuti keinginan kedua belah pihak, yang terkait erat dengan konsep pemberdayaan masing-masing pihak.

1.5.3. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen

1.5.3.1. Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa terdiri dari dua suku kata, penyelesaian dan sengketa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penyelesaian adalah proses, cara, perbuatan dalam menyelesaikan. Sedangkan kata sengketa berarti sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, dan perbantahan. Jika digabung, dapat ditarik definisi bahwa penyelesaian sengketa adalah proses, cara atau perbuatan dalam menyelesaikan sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, perselisihan atau pertengkaran.

Setiap jenis sengketa yang terjadi, selalu menuntut pemecahan dan penyelesaian. Semakin banyak terjadi kegiatan, semakin banyak terjadi frekuensi sengketa. Berarti semakin banyak sengketa yang harus diselesaikan.²⁶ Penyelesaian sengketa yang kita kenal saat ini terdiri dari penyelesaian sengketa secara non litigasi dan penyelesaian

²⁶ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hal 146-147

sengketa secara litigasi.²⁷ Penyelesaian sengketa tergantung bagaimana pengelolaan sengketa, dengan bagaimana cara pihak-pihak yang bersengketa menghadapi dan berusaha menyelesaikan sengketa yang dihadapinya. Banyak cara yang dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa didalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, tergantung pada situasi dan kondisi yang ada padanya.²⁸ Diantaranya dengan Negoisasi, Konsiliasi, Mediasi dan lain sebagainya.

Sedangkan istilah sengketa konsumen yang terdiri dari suku kata yakni sengketa dan konsumen. istilah sengketa yang sudah dijelaskan diatas berbeda dengan pendapat Suyud Margono, yang menurutnya Sengketa adalah situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.²⁹ Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument / konsument* (Belanda). Pengertian *consumer*

²⁷ Khoirul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2010, hal 7

²⁸ Amriani Nurmaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hal 19

²⁹ Suyud Margono dalam Amriani Nurmaningsih, *Ibid*, hal 13

secara harfiah berarti (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.³⁰

Jika digabung kedua kata seperti uraian diatas, maka dapat ditarik definisi sengketa konsumen adalah perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi diantara pengguna barang dengan pihak yang memproduksi atau menjual barang tersebut.³¹

Dalam pasal 45 ayat 2 UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian yaitu :

- 1) Penyelesaian sengketa ditempuh melalui pengadilan.

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) tidak berhasil.

- 2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui :

³⁰ Celini Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal 22

³¹ Daniel Jusari, *Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang*, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Andalas, Padang, 2017

- a. Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen dan pelaku usaha / produsen.
- b. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution*, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

1.5.3.2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional atau biasa disingkat menjadi BPKN diatur dalam Pasal 31 sampai dengan Pasal 43 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. dan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. BPKN adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terdiri atas 15 orang sampai 25 orang anggota yang mewakili unsur :

- 1) Pemerintah,
- 2) Pelaku Usaha,
- 3) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat,
- 4) Akademisi, dan

5) Tenaga Ahli

Masa jabatan mereka adalah tiga tahun dan dapat diangkat kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya.³²

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) ini diangkat oleh Presiden atas usul Menteri (bidang perdagangan) setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat. Syarat-syarat keanggotaan BPKN terdapat pada Pasal 37 UUPK, yaitu :

1. Warga Negara Indonesia
2. Berbadan sehat
3. Berkelakuan baik
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.³³

Menurut Pasal 38 UUPK, Keanggotaan BPKN dapat terhenti dikarenakan :

1. Meninggal dunia
2. Mengundurkan diri atas permintaan sendiri
3. Bertempat tinggal diluar Wilayah Negara Republik Indonesia
4. Sakit secara terus menerus

³² Sidhara, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hal 105

³³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal 118

5. Berakhir masa jabatan sebagai anggota
6. Diberhentikan.

Untuk melaksanakan tugas-tugasnya, BPKN dibantu oleh suatu sekretariat yang dipimpin oleh seorang sekretarian yang diangkat oleh Ketua BPKN. Sekretariat ini paling tidak terdiri atas lima bidang, diantaranya:

1. Administrasi dan Keuangan
2. Penelitian, Pengkajian, dan Pengembangan
3. Pengaduan
4. Pelayanan Informasi
5. Kerjasama Internasional.

BPKN berkedudukan di Jakarta dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Jika diperlukan, BPKN dapat membentuk perwakilan di Ibukota Provinsi. Fungsi BPKN adalah memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Sesuai pasal 34 UUPK Untuk menjalankan fungsi tersebut yang tertuai dalam Pasal 33 BPKN mempunyai tugas :

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada Pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;

- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Pada umumnya tugas dari BPKN ini juga diemban oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau biasa disingkat menjadi YLKI. Seperti diketahui YLKI bertujuan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam bidang penelitian, bidang pendidikan, bidang penerbitan, warta

konsumen, dan perpustakaan; bidang pengaduan; serta bidang umum dan keuangan.³⁴

1.5.3.3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Disamping diatur dalam Pasal 44 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perihal yang menyangkut LPKSM diatur juga dalam Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau biasa disingkat menjadi LPKSM adalah lembaga non pemerintahan yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tugas LPKSM sebagaimana tercantun dalam pasal 44 ayat 3 yakni sebagai berikut :

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³⁴ C. Tantri D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Panduan Konsumen*, Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asian Foundation, 1995, hal 10-15

- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Setelah diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, maka dalam pasal 2 menyatakan bahwa :

1. Pemerintah mengakui LPKS yang memenuhi syarat sebagai berikut : a) terdaftar pada Pemerintah Kabupaten / Kota, dan b) bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.
2. LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah indonesia.

3. Tata cara pendaftaran LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri.

Ketentuan diatas secara tegas menyatakan bahwa pendaftaran hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan perizinan. Demikian pula dalam Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001, yang menyatakan bahwa untuk menjamin ketertiban, kepastian, dan keterbukaan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka LPKSM dipandang perlu untuk melakukan pendaftaran pada Pemerintah Kabupaten/Kota. Yang dimaksudkan sebagai pencatatan bukan merupakan suatu perizinan.

1.5.3.4. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Di Indonesia, Gerakan dalam Perlindungan Konsumen dimulai pada tanggal 11 Mei 1973 dengan ditandai berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia biasa disingkat dengan YLKI. YLKI ini didirikan dengan tujuan sebagai wadah untuk membantu masyarakat konsumen Indonesia agar tidak dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kehadirannya sebagai langkah maju dalam perlindungan konsumen. dalam mencapai tujuannya YLKI

melaksanakan berbagai kegiatan, yang dilakukan melalui berbagai bidang, diantaranya :³⁵

- a. Bidang Penelitian,
- b. Bidang Pendidikan,
- c. Bidang Penerbitan, Warta Konsumen dan Perpustakaan,
- d. Bidang Pengaduan,
- e. Bidang Umum dan Keuangan.

Diantara kelima bidang diatas, empat diantaranya sangat terkait dengan perlindungan konsumen, yakni bidang penelitian; pendidikan; penerbitan, warta konsumen dan perpustakaan; serta bidang pengaduan.

Didalam kegiatan dan segala aktivitasnya tentu saja organisasi konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bertindak dalam kapasitasnya selaku perwakilan konsumen (*consumer representation*). Pada tataran kebijakan ketika menangani pengaduan konsumen, organisasi konsumen ini sering dihadapkan pada kontruksu perwakilan. Artinya, organisasi konsumen seperti YLKI bertindak mewakili kepentingan-kepentingan dan pandangan-pandangan konsumen dalam suatu kelembagaan

³⁵ *Ibid*, hal 220

yang dibentuk, baik atas prakarsa produsen dan asosiasinya maupun prakarsa pemerintah.³⁶

1.5.4. Gambaran Umum Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur

1.5.4.1. Profil Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur atau biasa disingkat menjadi YLPK JATIM adalah sebuah lembaga swadaya dari masyarakat yang dimana bergerak dalam bidang penelitian, pendidikan, pembinaan, perlindungan serta pemberdayaan konsumen Indonesia. Lembaga ini berbentuk yayasan, yang berdasarkan akte pendiriannya sebagai lembaga independen, non politik, dan non profit.

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur yang merupakan organisasi non pemerintah dan nirlaba disini mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya. Dasar utama dan sumber inspirasi YLPK dalam bertindak adalah dari keluhan konsumen.

³⁶ *Opcit*, hal 124

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang termasuk didalamnya ada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur dalam kegiatan mempunyai tugas pokok dan fungsi berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan kewenangan sebagai berikut :

a. TUGAS POKOK

- Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya.
- Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen

b. FUNGSI

Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.

c. KEWENANGAN

- i. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

- ii. Melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha.
- iii. 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.

d. KEGIATAN

1. Pengabdian pada masyarakat, penelitian
2. Pengembangan program
3. Strategi pemilihan prioritas kegiatan
4. Pengawasan peredaran produk barang dan/atau jasa di pasar
5. Advokasi perlindungan konsumen, informasi publik dan peningkatan pelayanan umum
6. Pelayanan kesehatan
7. Perumahan
8. Iklan
9. Gerakan konsumen dan gerakan perempuan

e. VISI

Membangun kesetaraan hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha guna

terciptanya keunggulan kualitas produk barang dan atau produk jasa di pasar global.

f. MISI

Pertama, mendampingi, mendorong, mengadvokasi dan mengedukasi konsumen agar mendapatkan produk barang dan atau produk jasa yang tepat mutu, tepat waktu, tepat harga, tepat mutu barang dan atau produk jasa yang tepat mutu, tepat waktu, tepat harga, tepat mutu barang dan atau pelayanan serta tepat respons komplain yang disampaikan oleh konsumen.

Kedua, mengawasi, mengevaluasi dan mempublikasi pertumbuhan dan perkembangan pelaku usaha tentang produk barang dan atau produk jasa yang dipasarkan agar tetap terjaga ketepatan mutu, ketepatan waktu, ketepatan harga, ketepatan mutu barang dan atau pelayanan dan ketepatan perlindungan hukum terhadap komplain konsumen.

Ketiga, mengawal kebijakan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan perlindungan konsumen sehingga proses-proses kebijakan publik dapat menghasilkan out put kebijakan bukan hanya pada kepentingan bisnis dan politis semata yang pada

gilirannya akan membawa dampak negatif terhadap konsumen akhir secara masif.

Prosedur dalam pengaduan atau mendapat bantuan dari YLKI / YLPK Jawa Timur adalah sebagai berikut :

Pertama, cara yang dapat dilakukan untuk mengadu adalah melalui telepon, e-mail ke admin@ylpkjatim.or.id, klik pengaduan@ylpkjatim.or.id, via surat atau bisa datang langsung. Pengaduan melalui telepon dikategorikan menjadi dua, yaitu :

1. Hanya meminta informasi atau saran (*advice*), maka telepon itu cukup dijawab secara lisan pula dan diberikan *advice* pada saat itu dan selesai.
2. Pengaduannya untuk ditindak lanjuti. Jika konsumen meminta pengaduannya ditindaklanjuti, maka penelepon diharuskan mengirim surat pengaduan secara tertulis ke YLPK yang berisi :
 - a. Kronologis kejadian yang dialami sehingga merugikan konsumen
 - b. Wajib mencantumkan identitas dan alamat lengkap konsumen
 - c. Menyertakan barang bukti atau fotocopy dokumen pelengkap lainnya (kwitansi pembelian, kartu garansi, surat perjanjian, dll)

- d. Apakah konsumen sudah pernah melakukan komplain ke pelaku usaha. Jika belum pernah, maka konsumen dianjurkan untuk melakukan komplain secara tertulis ke pelaku usaha terlebih dahulu dengan mencantumkan tuntutan dari pengaduan konsumen tersebut.

Kedua, setelah surat masuk ke YLPK Jawa Timur, resepsionis penerima pengaduan mendaftarkan semua surat-surat yang masuk secara keseluruhannya (daftar I). Selanjutnya surat diberikan kepada Pengurus Harian setidaknya ada tiga, yaitu : a) ditindak lanjuti / tidak ditindak lanjuti, b) bukan sengketa konsumen, c) bukan skala prioritas. Surat diposisikan ke Bidang Pengaduan Konsumen untuk dilakukan daftar II Khusus sebagai data pengaduan.

Ketiga, setelah surat sampai ke personil yang menangani maka dilakukan seleksi administrasi berupa kelengkapan administrasi.

Proses Administrasi

Setelah proses administrasi dan analisis substansi langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu korespondensi kepala pelaku usaha dan instansi terkait sehubungan dengan pengaduan konsumen.

Pada tahap korespondensi dilakukan secara prosedural yaitu meminta tanggapan dan penjelasan mengenai kebenaran dan pengaduan konsumen tersebut. Disini YLPK Jawa timur memberikan kesempatan untuk mendengarkan kedua belah pihak yaitu versi konsumen dan versi pelaku usaha. Tidak jarang dengan korespondensi ini kasus dapat diterima masing-masing pihak dengan memberikan jawaban surat secara tertulis ke YLPK Jawa Timur yang isinya permintaan maaf kepada konsumen dan sudah dilakukan penyelesaian langsung kepada konsumennya.

Namun ini tidak menutup kemungkinan dalam korespodensi ini masing-masing pihak tidak menjawab persoalan dan bersikukuh dengan pendapatnya. Dalam kondisi ini YLPK Jawa Timur mengambil inisiatif dan pro aktif dalam menjadi mediator. YLPK membuat surat undangan untuk mediasi kepada para pihak yang sedang bersengketa untuk mencari solusi terbaik.

Yayasan Lempaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur beralamat di Gedung Museum NU, Jl. Gayungsari Timur No. 35 Surabaya.

1.5.4.2. Struktur Organisasi Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur



Gambar 1.1. Struktur Organisasi Bantuan Hukum Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur

Gambar 1.1. menjelaskan tentang struktur organisasi yang terdapat pada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur. Dengan Susunan Kepengurusan Harian Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa timur tahun 2018-2024 sebagai berikut :

I. KONSULTAN AHLI

- Prof. Dr. Indrati Rini, SH. Ms
- Dr. H. Hari Sugiri (Bidang Transportasi Publik)

- Irwan Garniwa (Bidang Transportasi Udara)
- Dr. Bambang Suheryadi, SH. MH. (Bidang Hukum)
- Ec. Bambang Eko Afiatno, MM. (Bidang Ekonomi)
- Ec. Ahmad Solihin, MM. (Bidang Statistik)
- Djoko Mustofa (Bidang Teknik Sipil)
- Dr. Nuryanto A. Daim, SH. MH

II. PEMBINA

Ketua : Ir. H. Djoko Mustofa

Anggota : H. Renville Antonio SH, MH.

III. PENGURUS

Ketua : Drs. Muhammad Said Sutomo

Wakil Ketua : Nabbilah Amir, S.H., M.H., Zainal Arifin, S.H.M.H, Agus Supriyadi, SE., Zaenal Fandi, S.H., M.H., Ir. Retno Widiastuti,

Sekretaris : Mukharrom Hadi Kusumo, SH, Dimas Nur Kholby, S.Ag.

Bendahara : Nuzul Kamaril, S.Pd., Ifanasari, SH., Saleh Alhasni

IV. PENGAWAS

- H. Himawan Wicaksono
- Muflihulhadi, SH.

V. BIDANG ADVOKASI/PENANGANAN PERKARA

- Kurniadi, SH.MH. (Koordantor Madura)

- Mukharrom Hadi Kusumo, SH. (Koordinator Surabaya)
- Erwin Indra Prasetya, SH, MH. (Koordinator Malang & Pasuruan)

VI. BIDANG PARALEGAL/PENANGANAN

ADMINISTRASI PERKARA

- Ifansari, SH.
- Dimas Nur Kholby, S.Ag.

VII. BIDANG KERJA SAMA KELEMBAGAAN

- Muhammad Amrullah, SE.
- Zaki Zulkaheidi, SE.

1.6. METODE PENELITIAN

1.6.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.³⁷

Penelitian yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.³⁸

Penelitian yuridis empiris merupakan suatu penelitian yang berupa

³⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 134

³⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hal 15

studi-studi untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat.³⁹

Dimulai dengan analisis terhadap permasalahan hukum baik yang berasal dari literatur maupun peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, peraturan pelaksanaannya dan peraturan lainnya yang terkait. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan data primer yang bertujuan menemukan hubungan antara beberapa gejala yang ditelaah.⁴⁰

1.6.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yang dilakukan secara yuridis empiris ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan berdasarkan dari narasumber. Disini penulis melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai pengurus YLPK Jatim yaitu Bapak Mukharrom Hadi Kusumo, S.H.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian hukum ini ialah pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dan mengumpulkan data dari dokumen maupun literatur-literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen elektronik dan dokumen lainnya. Dalam penelitian ini peneliti

³⁹ Joenadi Efendi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Preradamedia Grup, Jakarta , 2016, hal 150

⁴⁰ Soeryono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. 3, Jakarta, UI-Press, 1989, hal 118

mengelompokkan data sekunder ini menjadi 3 jenis bahan hukum, yaitu :

a. Bahan Hukum Primer :

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari, Norma atau Kaidah Dasar, Peraturan Dasar, Peraturan Perundang-Undangan, Bahan hukum yang tidak dikodifikasikan, Yuridiksi.⁴¹ Bahan hukum tersebut terdiri atas :

- 1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Undang-Undang Nomer 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomer 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- 6) Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) No. 02 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan di Revisi dengan PERMA No. 01 Tahun 2008

b. Bahan Hukum sekunder :

⁴¹ *Ibid*, hlm. 119

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.⁴²

Penjelasan tersebut dapat berupa : hasil penelitian, buku-buku teks yang membicarakan suatu atau berkaitan dengan permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum.

c. Bahan Hukum Tersier :

bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, majalah, dan sebagainya.⁴³

1.6.3. Metode Pengumpulan Data

untuk memperoleh bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian proposal skripsi ini, penulis memperoleh dengan cara :

1. Wawancara

Wawancara yaitu metode yang dilakukan dengan pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan nara sumber untuk bertukar informasi serta ide gagasan. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara tidak berstruktur, dimana pertanyaan yang diajukan secara bebas kepada narasumber.

Wawancara dilakukan penulis kepada orang yang memiliki informasi terkait topik bahasan penulis. Disini penulis

⁴² *Ibid*, hlm. 158

⁴³ *Ibid*, hal.53

melakukan wawancara dengan staff dari YLPK Jawa Timur yaitu Bapak Mukarrom Hadi Kusumo, S.H.

2. Studi Pustaka / Dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum, studi dokumen bagi peneliti hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁴⁴ Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian perpustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian.⁴⁵

1.6.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, dimana data yang digunakan diperoleh melalui metode pengumpulan seperti wawancara dengan narasumber serta studi lapangan realita di lapangan akan dipadukan menjadi satu, diolah dalam satu kesatuan yang berkeimbangan lalu dipahami dan ditafsirkan hingga nantinya dapat ditarik kesimpulan secara garis besar pada penelitian masalah ini dengan dituangkan dalam bentuk kalimat yang tersusun secara rapi dan sistematis.⁴⁶

1.6.5. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini, penulis akan melakukan penelitian dengan mewawancari

⁴⁴ Amarudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers, 2010, hal 68

⁴⁵ Zainuddin Ali, *Op Cit*, hal 107

⁴⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 2017, Jakarta, Kencana hal. 202

staff di kantor YLPK Jawa Timur yang berada di Gedung Museum NU, Jl. Gayungsari Timur No. 35 Surabaya. Serta melakukan penelitian diberbagai ruang baca dan perpustakaan baik di dalam maupun diluar fakultas hukum.

1.6.6. Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dalam waktu 4 (empat) bulan yang dimulai pada bulan juli sampai bulan oktober 2022. Tahap-tahap penelitian anantara lain ialah mulai pengajuan judul, pengesahan judul, permohonan riset ke instansi, pencarian dana, bimbingan penelitian dan penulisan penelitian.

1.6.7. Sistematika Penulisan

Guna mendapatkan gambaran yang jelas mengenai skripsi ini, maka kerangka penulisan dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Proposal penelitian hukum dengan judul **“IMPLEMENTASI MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI DI YLPK JAWA TIMUR)”**

Adapun sistematika penulisan proposal secara garis besar adalah sebagai berikut :

Bab *Pertama*, merupakan bab pendahuluan yaitu gambaran umum secara menyeluruh dari permasalahan yang diangkat penulis diantaranya berisi latar belakang penulis dalam membuat tulisan ini, disertai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum

yuridis empiris, metode pengumpulan data, metode analisa data yang menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan bahan non-hukum.

Bab *Kedua*, mengenai implementasi mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di YLPK Jawa Timur. Dalam bab ini penulis menganalisa tentang implementasi mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di YLPK Jawa Timur.

Bab *Ketiga*, membahas tentang kendala yang dihadapi YLPK Jawa Timur dalam penyelesaian sengketa konsumen. disini penulis mebagi kedalam dua sub-bab pembahasan, sub-bab pertama membahas kendala dalam pelaksanaan mediasi sengketa konsumen di YLPK Jawa Timur, sub-bab kedua berisi tentang upaya mengatasi kendala penyelesaian sengketa konsumen di YLPK Jawa Timur.

Bab *Keempat*, merupakan bab terakhir yaitu penutup. Penutup merupakan bagian terakhir dan sebagai penutup dalam penulisan ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya dan juga berisikan saran-saran dari penulis.