

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sengketa atau konflik merupakan kata yang sering ditemukan atau di dengar dalam kehidupan sehari-hari. Sengketa atau konflik tersebut bisa dikarenakan kerugian harta benda, penggunaan atau pemanfaatan produk dan/atau jasa. Sebelumnya setiap sengketa yang ada diselesaikan melalui pengadilan, dimana pengadilan memiliki proses yang lama dan dianggap berlarut-larut, serta menyebabkan bertumpuknya perkara di pengadilan. Selain itu, didalam penyelesaian konflik lewat pengadilan, terdapat kesenjangan antara persepsi para hakim dan persepsi para pihak yang berkonflik sendiri tentang kasus mereka itu. Sangat sering terdapat perbedaan persepsi yang tajam antara hakim yang bersifat yuridis, yaitu ketentuan formal yang berlaku, sedangkan para pihak yang berkonflik dengan pengertian yang lebih samar-samar.¹ Dengan adanya pemikiran tersebut, maka lahirlah penyelesaian alternatif yang disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa.

Terhadap keluhan tersebut, mahkamah agung telah mengambil kebijaksanaan untuk mengantisipasinya dengan menerbitkan SEMA No. 6 Tahun 1992 yang menganjurkan agar penanganan dan penyelesaian perkara diusahakan selesai dalam tempo 6 (enam) bulan. Anjuran surat edaran

¹ Achmad Ali, dan Wiwie Heryani. *Sosiologi Hukum Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*. (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 82.

tersebut dirasa perlu sebagai penekanan pelaksanaan asas pengadilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 4 Tahun 2004 sebagaimana telah diganti dengan Pasal 2 angka 4 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman. Selain itu, dikembangkan pula Lembaga Damai (Pasal 130 HIR/154 RBG). Yang terakhir adalah PERMA No. 2 Tahun 2003 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan sebagaimana telah diganti dengan PERMA No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan dan telah diganti lagi dengan PERMA No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, dimana Mahkamah Agung memerintahkan agar semua hakim yang menyidang perkara dengan sungguh-sungguh mengusahakan perdamaian. Namun, selama ini boleh dikatakan mungkin kurang mendapat perhatian dari pihak masyarakat maupun penegak hukum.²

Di Tahun 1999, Pemerintah Negara Republik Indonesia di bawah Pemerintahan Presiden BJ Habibie telah mengundangkan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Undang-undang tersebut ditujukan untuk mengatur penyelesaian sengketa di luar forum pengadilan, dengan memberikan kemungkinan dan hak bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan persengketaan atau perselisihan atau perbedaan pendapat di antara para pihak, dalam forum yang lebih sesuai dengan maksud para pihak.³ Selain itu, undang-undang ini juga mengatur

² Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hal. 5-6.

³ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005) hal.1

(secara bersama-sama) suatu proses pelaksanaan perjanjian, yang diterjemahkan oleh undang-undang ini dalam bentuk pemberian pendapat (konsultasi) atau penilaian oleh ahli-ahli, atas hal-hal atau penafsiran-penafsiran terhadap satu atau lebih ketentuan yang belum atau tidak jelas, yang antara lain bertujuan untuk mencegah timbulnya sengketa di antara para pihak dalam perjanjian.⁴ Sehingga dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih kepada maksud dan tujuan berdasarkan kepentingan para pihak lebih tersampaikan dengan jelas serta diharapkan dapat mengakomodir kepentingan para pihak yang bersengketa. Akan tetapi pada kenyataannya alternatif penyelesaian sengketa tidak selalu berujung dengan selesainya perkara. Beberapa perkara yang telah diselesaikan di badan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa kembali diajukan ke pengadilan.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional dapat membawa implikasi negative bagi konsumen.⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu⁶ :

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2001) hal.20

⁵ Erman Rajagukguk, 2000, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung, hal.2

⁶ Adrianus Meliala, 2006, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, h.152

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁷Namun ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁸

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun

⁷ Az. Nasution, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, h.11

⁸ Ibid., h.12

1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.”⁹

Beberapa pihak telah membuat pengertian mengenai sengketa konsumen. Pemerintah Indonesia memberikan pengertian sengketa konsumen melalui Pasal 1 Angka (8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menentukan bahwa :

“Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Berdasarkan pengertian tersebut, pelaku usaha dan konsumen merupakan pihak-pihak yang pasti ada dalam sengketa konsumen.”

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang ini menentukan bahwa :

⁹ Happy Susanto, 2008, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, h.4

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.”

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan professional sebagaimana diatur dalam penjelasan Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak mempunyai keterkaitan dengan Pengadilan atau Mahkamah Agung. Pasal 57 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pokoknya menentukan bahwa “Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang final dan mengikat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.” Ketentuan tersebut membuktikan bahwa secara langsung Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membutuhkan Pengadilan Negeri untuk pelaksanaan putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mempunyai asas final dan mengikat.

Sengketa di BPSK dibedakan berdasarkan kategori produk, yaitu sengketa barang dan jasa. Sengketa barang yakni beberapa kasus yang termasuk dalam sengketa barang, antara lain makanan dan minuman, berlangganan surat kabar, elektronik, serta perhiasan. Sedangkan sengketa jasa yakni kategori sengketa jasa meliputi pemanfaatan jasa, antara lain asuransi, pembelian rumah, perbankan, kredit kendaraan, telekomunikasi,

listrik, air, dan PDAM. Tidak ketinggalan, pelayanan kartu kredit, transportasi umum, serta parkir juga tergolong dalam perselisihan jasa.

Salah satu contoh kasus yang terjadinya keberatan oleh pelaku usaha PT. U FINANCE INDONESIA terhadap konsumen SOFYAN SARAGIH pada putusan badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan digugat di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha telah mengajukan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batu Bara Nomor 126/ARBITRASE/BPSK-BB/VII/2015 tanggal 7 Juli 2015.

Berdasarkan hal diatas maka PEMOHON KEBERATAN menyampaikan alasan-alasan keberatannya sebagai berikut:

1. Keberatan mengenai tidak berwenangnya BPSK Kabupaten Batubara untuk memeriksa dan mengadili permasalahan antara penggugat/pemohon keberatan dengan TERMOHON KEBERATAN .
2. Keberatan tentang proses persidangan arbitrase.
3. Keberatan-keberatan atas perumusan putusan.
4. Keberatan mengenai amar putusan BPSK Kabupaten Batubara.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, alasan mengapa penulis memilih putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt karena putusan tersebut telah berkekuatan hukum tetap (*in kracht van gewijsde*) dan memiliki kekuatan eksekutorial dalam pelaksanaan putusan pengadilan tersebut kepada para pihak yang bersengketa. Penulis juga tertarik mengangkat permasalahan ini karena terdapat isu hukum normatif antara

putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt erat kaitannya dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bisa dikaji lebih lanjut dengan teori dan dasar hukum yang relevan lain untuk menganalisis dan mengkaji lebih lanjut mengenai mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt serta penulis memutuskan untuk mengangkat judul **“Upaya Hukum Pelaku Usaha Terhadap Keberatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen” (Studi Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt).**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
2. Bagaimana dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Konsumen pada Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memperluas pikiran dan pendapat hukum, memberikan masukan ilmu pengetahuan dalam ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata khususnya, dan lebih khususnya hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - b. Menambah wacana dan referensi sebagai bahan acuan bagi penelitian yang akan datang.
2. Manfaat Praktis

Ada beberapa manfaat praktis yang di peroleh dari penelitian ini yaitu:

1. Memberikan masukan kepada praktisi hukum khususnya yang menangani perkara ini dan lembaga legislatif dalam perbaikan

peraturan perundang undangan sesuai kebutuhan perkembangan zaman mengenai upaya hukum keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Konsumen diluar pengadilan.

2. Memberikan informasi kepada masyarakat luas agar mengetahui pentingnya pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen pada umumnya dan mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada khususnya.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Tinjauan Umum Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa

1.5.1.1. Pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa

Pada dasarnya alternatif penyelesaian sengketa lahir dari tuntutan pencari keadilan yang menginginkan peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan. Cara penyelesaian alternatif akhir-akhir ini mendapat perhatian dari berbagai kalangan (terutama dalam dunia bisnis) sebagai cara penyelesaian perselisihan yang perlu dikembangkan untuk mengatasi kemacetan melalui pengadilan.¹⁰ Sehingga perdamaian yang diinginkan dapat terjadi.

Perdamaian pada dasarnya merupakan salah satu sistem *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang telah ada dalam dasar negara Indonesia, yaitu Pancasila dimana dalam

¹⁰ Sudirto, Zaeni Asyhadie, *Mengenai Arbitrase Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 11.

filosofinya disiratkan bahwa asas penyelesaian sengketa adalah musyawarah untuk mufakat. Hal tersebut juga tersirat dalam Undang-Undang Dasar 1945. Hukum tertulis lainnya yang mengatur tentang perdamaian atau mediasi adalah Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman, pada penjelasan Pasal 3 menyatakan bahwa “*penyelesaian perkara di luar pengadilan atas dasar perdamaian atau melalui wasit tetap diperbolehkan*” sebagaimana telah diganti dengan Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 dalam Bab XII Pasal 58 sampai Pasal 61 yang memuat ketentuan diperbolehkannya menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang disepakati para pihak seperti, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli dalam Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009.¹¹ Sehingga musyawarah merupakan awal dari perdamaian yang dimaksud, baik itu melalui arbitrase, mediasi, konsiliasi maupun negosiasi.

Penyelesaian sengketa dengan cara perdamaian ini dimaksudkan untuk mencari jalan keluar agar pihak yang bersengketa menyelesaikan secara damai dan selanjutnya dibuatkan akta perdamaian yang ditanda tangani oleh para pihak. Dengan ketentuan bahwa para pihak harus mematuhi apa

¹¹ Nurnaningsih Amriani, *Op. Cit.*, hal. 6.

yang telah disepakati dalam akta perdamaian tersebut. Jika akta tersebut dibuat di luar pengadilan dalam bentuk akta otentik dan akta di bawah tangan, maka perjanjian itu mengikat kedua belah pihak dan jika salah satu pihak lalai dalam pelaksanaan perjanjian, maka pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Namun jika akta perdamaian dibuat dalam pengadilan atau di muka sidang melalui proses mediasi, maka para pihak akan sulit melalaikan apa yang telah diperjanjikan karena perdamaian itu dibaca oleh hakim, maka terhitung sejak saat itu putusan perdamaian mempunyai kekuatan hukum tetap, final, dan mengikat para pihak yang berperkara, sebagaimana ditegaskan oleh mahkamah agung dalam putusannya Tanggal 1 Agustus 1973 dalam perkara Kasasi No. 1038 K/Sip/1972. Hal yang sama dikemukakan pula dalam putusan perdamaian. Sebagaimana secara esensial telah diatur dalam Pasal 130 HIR/154 RBg.¹²

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Pasal 1 angka 10 menyebutkan pengertian dari alternatif penyelesaian sengketa, yang berbunyi “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi,

¹² Nurnaningsih Amriani, *Op. Cit.*, hal.7-8.

konsiliasi, atau penilaian ahli.” Jika baca rumusan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, sebagaimana judulnya yang lebih menekankan pada arbitrase, akan dapat dilihat bahwa pada dasarnya Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 lebih banyak mengatur mengenai arbitrase, mulai dari tata cara, prosedur, kelembagaan, jenis-jenis, maupun putusan dan pelaksanaan putusan arbitrase itu sendiri. Ketentuan mengenai alternatif penyelesaian sengketa selain arbitrase itu sendiri hanya diatur dalam satu pasal yaitu Pasal 6, yang tidak memberikan banyak arti bagi pranata alternatif penyelesaian sengketa itu sendiri.

1.5.1.2 Alternatif Penyelesaian Sengketa di Badan Arbitrase Nasional Indonesia

Perkembangan Arbitrase di Indonesia terus berkembang terbukti pada Tahun 1977, atas prakarsa Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) didirikan BANI pada Tanggal 7 Desember 1977.¹³ Alternatif penyelesaian sengketa tidak mengharuskan menyelesaikan perkara melalui BANI. Akan tetapi apabila para pihak yang memiliki sengketa dalam perjanjian tertulis mereka akan menyelesaikan sengketa melalui BANI jika suatu hari timbul sengketa yang disebabkan oleh salah satu pihak maka jalur yang akan ditempuh oleh para pihak yaitu menyelesaikan melalui BANI.

¹³ Faisal, Moch. Salam, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Nasional dan Internasional* (Bandung: Mandar Maju, 2007), hal 147

Prosedur BANI itu sendiri, tidak serta merta menyelesaikan melalui arbitrase, namun terdapat sesi penyelesaian damai. Penyelesaian damai dimaksud adalah majelis arbitrase harus mengupayakan agar para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan sengketa dengan penyelesaian damai. Dimana penyelesaian damai tersebut dibantu oleh mediator atau pihak ketiga lainnya yang independen atau bantuan majelis itu sendiri jika disepakati oleh para pihak yang bersengketa. Dan apabila penyelesaian sengketa melalui penyelesaian damai tidak dapat dicapai suatu penyelesaian damai maka akan dilanjutkan ke prosedur arbitrase. Setelah melalui prosedur arbitrase di BANI akan dikeluarkan sebuah putusan. Dimana putusan tersebut bersifat final dan mengikat para pihak sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999. Dan eksekusi akan dilaksanakan berdasarkan perintah ketua pengadilan negeri.

1.5.2 Tinjauan Umum Tentang Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase

1.5.2.1 Pengertian Negosiasi

Negosiasi merupakan *fact of life* atau keseharian. Setiap orang melakukan negosiasi dalam kehidupan sehari-hari, seperti sesama mitra dagang, kuasa hukum salah satu pihak dengan pihak lain yang sedang bersengketa, bahkan

pengacara yang telah memasukkan gugatannya di pengadilan juga bernegosiasi dengan tergugat atau kuasa hukumnya sebelum pemeriksaan perkara dimulai. Negosiasi adalah *basic of means* untuk mendapatkan apa yang diinginkan dari orang lain.¹⁴

Agar negosiasi dapat berjalan lancar, maka keterampilan komunikasi dan wawasan para pihak sangat menentukan, terutama dalam menyampaikan kepentingan dan keinginan diri atau pihaknya, serta mendengarkan tuntutan dan kepentingan pihak lain. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang tidak agresif, dan tidak pula pasif tetapi lebih bersifat asertif. orang asertif berkomunikasi seperlunya, secara bijaksana, dan tepat sasaran, sehingga menguntungkan dirinya dan orang lain. Sebaliknya orang agresif cenderung berbicara berlebihan sehingga merugikan pihak lain, sementara orang pasif cenderung tidak bicara sehingga merugikan diri sendiri.¹⁵

Negosiasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang paling sederhana dan murah. Walaupun demikian, sering juga pihak-pihak yang bersengketa mengalami kegagalan dalam bernegosiasi karena tidak menguasai teknik bernegosiasi yang baik. Secara umum teknik bernegosiasi dapat dibagi menjadi:

¹⁴ Nurnaningsih Amriani, *Op. Cit.*, hal. 23.

¹⁵ Syahrizal abbas, *Mediasi dalam Prespektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional* (Jakarta: kencana, 2009), Hal. 10.

teknik negosiasi kompetitif, teknik kooperatif, teknik negosiasi lunak, teknik negosiasi keras, dan teknik yang bertumpu dalam kepentingan (*interest based*).¹⁶

Teknik negosiasi kompetitif atau seringkali diistilahkan dengan teknik negosiasi yang bersifat alot (*though*) adalah teknik negosiasi yang bercirikan: menjaga agar tuntutan tetap tinggi sepanjang negosiasi, menganggap perunding lain sebagai musuh, jarang memberikan konsesi dan seringkali menggunakan cara yang berlebihan. Tujuan penggunaan teknik ini adalah sebagai suatu cara mengintimidasi lawan dalam memenuhi permintaan dan tuntutan, membuat pihak lawan kehilangan kepercayaan diri, mengurangi harapan pihak lawan, serta pada akhirnya lawan menerima kurang dari apa yang diharapkan sebelumnya. Kepedulian perunding kompetitif hanyalah memaksimalkan nilai-nilai kesepakatan.

Sebaliknya teknik negosiasi kooperatif menganggap pihak negosiator lawan bukan sebagai musuh, namun sebagai mitra kerja mencari kepentingan bersama. Para pihak menurut pola penyelesaian kooperatif ini berkomunikasi satu sama lain untuk menjajaki kepentingan, nilai-nilai bersama (*shared interest and values*), dengan menggunakan rasio dan akal sehat sebagai cara menjajaki kerja sama. Hal yang dituju oleh

¹⁶ Nurnaningsih Amriani, *Op. Cit.*, hal. 24.

negosiator kooperatif adalah penyelesaian yang adil berdasarkan analisis yang objektif (berdasarkan fakta hukum) melalui upaya pembangunan atmosfer yang positif dan saling percaya.¹⁷

Teknik negosiasi lunak dan keras adalah saling melengkapi, dimana teknik negosiasi lunak menempatkan pentingnya hubungan baik antar pihak yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan. Sedangkan teknik negosiasi keras menempatkan perunding sangat dominan terhadap perunding lunak, menganggap pihak lawan adalah musuh dan bertujuan untuk memperoleh kemenangan. Teknik negosiasi *interest based* adalah jalan tengah atas pertentangan keras-lunak yang memiliki empat komponen dasar yaitu: orang, kepentingan, solusi, dan kriteria objektif.¹⁸

1.5.2.2 Pengertian Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah, di mana para pihak yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk mencari kesepakatan bersama. Pihak luar tersebut disebut dengan mediator, yang tidak berwenang untuk memutus sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang

¹⁷ *Ibid*, hal. 24.

¹⁸ *Ibid*, hal. 25.

dikuasakan kepadanya.¹⁹ Mediator dalam mediasi bersikap pasif.

Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (etimologi) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya. Penjelasan ini amat penting guna membedakan dengan bentuk-bentuk alternatif

Penyelesaian sengketa lainnya seperti arbitrase, negosiasi, adjudikasi dan lain-lain. Mediator berada pada posisi di tengah dan netral antara pihak yang bersengketa, dan mengupayakan menemukan sejumlah kesepakatan sehingga mencapai hasil yang memuaskan para pihak yang bersengketa. Penjelasan kebahasaan ini masih sangat umum sifatnya dan belum menggambarkan secara konkret esensi dan kegiatan mediasi secara menyeluruh. Oleh karenanya, perlu dikemukakan pengertian mediasi secara terminologi yang diungkapkan para ahli resolusi konflik.²⁰

Gerry Goodpaster memberikan definisi mediasi sebagai proses negosiasi sebagai proses pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu mereka

¹⁹ Khotibul umam, *penyelesaian sengketa di luar pengadilan* (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010), hal. 10.

²⁰ Syahrizal Abbas, *Op. Cit.*, hal. 3.

memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Goodpaster mencoba mengeksplorasi lebih jauh makna mediasi tidak hanya dalam pengertian bahasa, tetapi ia juga menggambarkan proses kegiatan mediasi, kedudukan dan peran pihak ketiga, serta tujuan dilakukan suatu mediasi.

Goodpaster jelas menekankan, bahwa mediasi adalah proses negosiasi dimana pihak ketiga melakukan dialog dengan pihak bersengketa dan mencoba mencari kemungkinan penyelesaian sengketa tersebut keberadaan pihak ketiga ditujukan untuk membantu pihak bersengketa mencari jalan penyelesaiannya, sehingga menuju perjanjian atau kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak.²¹ Dimana memuaskan kedua belah pihak merupakan keberhasilan dari alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Keunggulan mediasi sebagai gerakan ADR modern adalah:²²

a. Voluntary

Keputusan untuk bermediasi diserahkan kepada kesepakatan para pihak sehingga dapat dicapai suatu putusan yang benar-benar merupakan kehendak dari para pihak.

b. Informal/fleksibel

²¹ *Ibid.*, hal. 5-6.

²² Nurnaningsih Amriani, *Op. Cit.*, hal. 29-30.

Tidak seperti dalam proses litigasi (pemanggilan saksi, pembuktian, replik, duplik, dan sebagainya) proses mediasi sangat fleksibel kalau perlu dengan bantuan mediator dapat mendesain sendiri prosedur bermediasi.

c. Interest based

Dalam mediasi tidak dicari siapa yang benar atau salah, tetapi lebih untuk menjaga kepentingan masing-masing pihak.

d. Future looking

Karena lebih menjaga kepentingan masing-masing pihak, mediasi lebih menekankan untuk menjaga hubungan para pihak yang bersengketa kedepan, tidak berorientasi ke masa lalu.

e. Parties oriented

Dengan prosedur yang informal, maka para pihak yang berkepentingan dapat secara aktif mengontrol proses mediasi dan pengambilan penyelesaian tanpa terlalu bergantung kepada pengacara.

f. Parties control

Penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan keputusan dari masing-masing pihak. Mediator tidak dapat memaksakan untuk mencapai kesepakatan. Pengacara tidak

dapat mengulur-ulur waktu atau memanfaatkan ketidaktahuan klien dalam beracara didalam pengadilan.

Di Indonesia, pengertian mediasi secara lebih konkrit dapat ditemukan dalam Peraturan Mahkamah Agung RI No. 1 Tahun 2016, mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Mediator dalam mediasi, berbeda halnya dengan arbiter atau hakim. Mediator tidak mempunyai kekuasaan untuk memaksakan suatu penyelesaian pada pihak-pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang yang benar-benar dipercaya kemampuannya untuk mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa. Mediator membimbing para pihak untuk melakukan negosiasi sampai terdapat kesepakatan yang mengikat para pihak. Kesepakatan ini selanjutnya dituangkan dalam perjanjian. Dalam mediasi tidak ada pihak yang menang atau kalah masing-masing pihak sama-sama menang, karena kesepakatan akhir yang diambil adalah hasil dari kemauan para pihak itu sendiri.²³ Kemenangan masing-masing merupakan harapan untuk akhir

²³ *Ibid*, hal. 29.

dari sebuah perkara, dimana kesepakatan itu sendiri berasal dari kedua belah pihak.

Sedangkan sisi peran mediator yang kuat adalah bila mediator bertindak atau mengerjakan beberapa hal dalam perundingan yaitu:²⁴

1. Mempersiapkan dan membuat notulen perundingan;
2. Merumuskan dan mengartikulasikan titik temu atau kesepakatan para pihak;
3. Membantu para pihak agar menyadari bahwa sengketa bukan sebuah pertarungan untuk dimenangkan, melainkan untuk diselesaikan;
4. Menyusun dan mengusulkan berbagai pilihan pemecahan masalah;
5. Membantu para pihak untuk menganalisis berbagai pilihan pemecahan masalah;

Mediator harus mempunyai kemampuan dan keahlian sehubungan dengan bidang atau masalah yang disengketakan. Yang bertindak sebagai mediator adalah²⁵:

- 1) Jika dalam wilayah pengadilan yang bersangkutan tidak ada mediator yang bersertifikat, semua hakim pada

²⁴ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Bandung: CitraAditya Bakti, 2013), hal. 79.

²⁵ PERMA No.01 Tahun 2008

pengadilan yang bersangkutan dapat ditempatkan dalam daftar mediator. Pasal 9 ayat (3)

- 2) Mediator bukan hakim yang bersertifikat dapat mengajukan permohonan kepada ketua pengadilan agar namanya ditempatkan dalam daftar mediator pada Pengadilan yang bersangkutan. Pasal 9 ayat (4)
- 3) Jika pada pengadilan yang sama tidak terdapat hakim bukan pemeriksa perkara yang bersertifikat, maka hakim pemeriksa pokok perkara dengan atau tanpa sertifikat yang ditunjuk oleh ketua majelis hakim wajib menjalankan fungsi mediator. Pasal 11 ayat (6).

1.5.2.3 Pengertian Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu penyelesaian di mana para pihak berupaya aktif mencari penyelesaian dengan bantuan pihak ketiga.²⁶ Pada dasarnya konsiliasi memiliki karakteristik yang hampir sama dengan mediasi, hanya saja peran konsiliator lebih aktif dibandingkan mediator yaitu:²⁷

1. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan secara kooperatif.
2. Konsiliator adalah pihak ketiga yang netral yang terlibat dan di terima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan.

²⁶ Sudirto, Zaeni Asyhadie, *Op.Cit.*, hal. 11.

²⁷ *Ibid*, hal. 130.

3. Konsiliator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai penyelesaian.
4. Konsiliator bersifat aktif dan mempunyai kewenangan mengusulkan pendapat dan merancang syarat-syarat kesepakatan diantara para pihak.
5. Konsiliator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan berlangsung.
6. Konsiliasi bertujuan untuk menghasilkan kesepakatan yang diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa.

Salah satu perbedaan antara mediasi dan konsiliasi adalah berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh pihak ketiga pada pihak yang bersengketa. Hanya dalam konsiliasi ada rekomendasi pada pihak-pihak yang bersengketa, sedangkan mediator dalam suatu mediasi hanya berusaha membimbing para pihak yang bersengketa menuju suatu kesepakatan.²⁸

1.5.2.4 Pengertian Arbitrase

Pada suatu hubungan bisnis atau perjanjian, selalu ada kemungkinan timbulnya sengketa. Sengketa yang perlu diantisipasi adalah mengenai bagaimana cara melaksanakan

²⁸ Huala Adolf, *Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), hal.35

klausul-klausul perjanjian, apa isi perjanjian ataupun disebabkan hal lainnya.²⁹ Untuk melakukan penyelesaian sengketa tersebut terdapat beberapa alternatif yang salah satunya adalah arbitrase.

Kata arbitrase berasal dari bahasa latin yaitu “arbitrare” yang artinya kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut “kebijaksanaan”. Dikaitkan istilah arbitrase dengan kebijaksanaan seolah-olah memberi petunjuk bahwa majelis arbitrase tidak perlu memperhatikan hukum dalam menyelesaikan sengketa para pihak, tetapi cukup berdasarkan kebijaksanaan.³⁰

Kesepakatan penyelesaian secara arbitrase, pedagang menyetujui untuk melepaskan hak-haknya mengajukan perkara ke pengadilan nasional. Arbitrase sering lebih cepat, lebih nonformal, lebih murah, lebih mudah penyesuaiannya, dan lebih rahasia ketimbang berperkara ke pengadilan. Putusan arbitrase dapat lebih mudah dilaksanakan ketimbang putusan pengadilan asing.³¹

Arbitrase merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa. Sengketa yang harus diselesaikan tersebut berasal

²⁹ Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal.3.

³⁰Subekti, *Arbitrase perdagangan*, (Bandung: Binacipta, 1981), hal. 1-3.

³¹ Achmad Ali, Wiwie Heryani, *Op.Cit.*, hal. 36.

dari sengketa atas sebuah kontrak dalam bentuk sebagai berikut:³²

a) Perbedaan Penafsiran (*dispute*) mengenai pelaksanaan perjanjian berupa:

Kontraversi pendapat (*controversy*); Kesalahan pengertian (*misunderstanding*); Ketidaksepakatan (*disagreement*);

b) Pelanggaran perjanjian (*breach of contract*), termasuk di dalamnya adalah:

Sah atau tidaknya kontrak; Berlaku atau tidaknya kontrak;

c) Pengakhiran kontrak (*termination of contract*);

d) Klaim mengenai ganti rugi atas wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Definisi lainnya tentang arbitrase, adalah suatu tindakan hukum dimana ada pihak yang menyerahkan sengketa atau selisih pendapat antara dua orang (atau lebih) maupun dua kelompok (atau lebih) kepada seseorang atau beberapa ahli yang disepakati bersama dengan tujuan memperoleh suatu putusan final dan akhir.³³

Dalam Pasal 1 butir 1 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 disebutkan: “arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada

³² M. Yahya Harahap, *Arbitrase, Edisi kedua* (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hal. 71

³³ Prayitna abdurrasyid, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Fikahati Aneka, 2002), hal. 16

perjanjian arbitrase yang di buat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”. Dari rumusan diatas, memaparkan bahwa arbitrase merupakan penyelesaian yang ditujukan untuk penyelesaian permasalahan keperdataan. Dimana permasalahan keperdataan tersebut dibuat secara tertulis yang melibatkan kedua belah pihak.

Dari pengertian Pasal 1 butir 1 tersebut diketahui pula bahwa dasar dari arbitrase adalah perjanjian di antara para pihak sendiri, yang didasarkan pada asas kebebasan berkontrak. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1338 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa apa yang telah diperjanjikan oleh para pihak mengikat mereka sebagai undang-undang. Pasal 1338 KUHPerdara berbunyi: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.³⁴ Dan terdapat pula teori tentang Kompetenz-kompetenz yaitu bahwa para arbiter yang mengadili sendiri persoalan apakah mereka berwenang atau tidak untuk memeriksa dalam arbitrase ini, jadi apabila terjadi sanggahan terhadap kewenangan mereka untuk mengadili sebagai arbiter mereka sendirilah yang memutuskan mengenai kompetensi mereka ini.³⁵

³⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 1999), hal.144

³⁵ Sudargo Gautama, *Undang-undang Arbitrase Baru 1999*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999), hal. 17.

1.5.3 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1.5.3.1 Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang bertugas menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan. BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk oleh Pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.³⁶ Dimana BPSK telah memiliki aturan yang telah baku terkait tugas dan wewenangnya yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta pembentukannya diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK.

Peraturan hukum yang mendukung terbentuknya BPSK antara lain:

- a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

³⁶ Gunawan Widjaja, *Op.Cit.*, hal. 76.

- f. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- g. PERMA Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- h. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- i. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu hukum perlindungan konsumen. Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk

untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.³⁷

Salah satu tujuan diberlakukannya Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah agar terciptanya perekonomian yang sehat. Sehingga dalam perputaran perekonomian serta dalam membangun perekonomian nasional para konsumen tidak dirugikan. Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen di Amerika dikenal adanya lembaga *The Consumer Product Safety Commission* yang merupakan institusi pemerintah.³⁸

1.5.3.2 Tugas dan Wewenang BPSK

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 53 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPPK/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan dan Tugas Wewenang dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :³⁹

- a) Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

³⁷ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 74.

³⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen "Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran"*. (Bandung: Nusa Media, 2008), hal. 181.

³⁹ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hal 82.

- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini;
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

- l) Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintahan, unsur konsumen, unsur pelaku usaha, dengan ketentuan bahwa setiap unsur di wakili oleh sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri perindustrian dan perdagangan.⁴⁰

1.5.3.3 Keberatan Terhadap Putusan BPSK

Pada kenyataan sehari-hari, hukum lebih berkualitas plus-minus. Bila dikatakan, hukum akan menghentikan kejahatan melalui sanksi pidana yang diancamkan, sebetulnya itu baru awal proses. Itu baru cita-cita dan harapan (*aspirational*). Jadi, sesudah ada peraturan, masih diperlukan tindakan agar apa yang diinginkan hukum menjadi kenyataan.

Masih diperlukan laporan masyarakat dan yang mendukung “keinginan” hukum. Jadi, hukum atau peraturan hukum tidak mampu menuntaskan rancangan secara akurat dan tuntas dengan bekerja sendiri. Maka, di sini dikatakan, sebenarnya hukum hanya berkualitas plus-minus.⁴¹ Dalam wacana sosiologis yang didasarkan realitas di masyarakat,

⁴⁰ Gunawan Widjaja, *Op.Cit.*, hal. 77.

⁴¹ Satjipto Raharjo. *Membedah Hukum Progresif*. (Jakarta : Buku Kompas. 2006),hal 77

hukum atau negara tidak memegang monopoli. Masyarakat atau komunitas tertentu bisa membuat norma sendiri, baik untuk mengisi kekosongan maupun tidak. Bentuk-bentuk pengadilan informal juga sering dijumpai di masyarakat yang menunjukkan, masyarakat memiliki potensi kekuatan untuk mengatur dirinya sendiri.⁴²

Pada dasarnya untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka yang pertama-tama harus diukur adalah sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak.⁴³ Begitu pula terhadap putusan yang di keluarkan oleh BPSK ataupun pengadilan negeri. Sesuai dengan ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa pada prinsipnya putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat berarti putusan tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan. Dengan dikeluarkannya putusan yang bersifat final maka dengan sendirinya putusan yang di periksa telah berakhir. Para pihak yang bersengketa harus tunduk dan melaksanakan putusan yang bersifat final tersebut.⁴⁴

Menyangkut ketentuan Pasal 54 ayat (3) kiranya perlu dikemukakan pendapat GoodPaster yang mengatakan bahwa dalam adjudikasi para pihak melepaskan hak mereka untuk memutuskan sengketa mereka sendiri dan sebagai ganti kepercayaan kepada adjudikator tetapi dalam mediasi

⁴² Ibid, hal 78

⁴³ Achmad Ali. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*. (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2009), hal. 375.

⁴⁴ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hal. 261.

penyelesaian sengketa ditentukan oleh kesepakatan para pihak sendiri. Mediator sebagai pihak ketiga hanya membantu para pihak merunding suatu perjanjian tetapi tidak membuat putusan yang bersifat substantif bagi penyelesaian sengketa. Adapun konsiliator di dalam penyelesaian sengketa juga memberikan putusan, hanya saja putusan tersebut tidak mengikat para pihak yang bersengketa, sebagaimana putusan arbitrator.⁴⁵

Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang menentukan : “putusan majelis bersifat final dan mengikat”. Penjelasan Pasal 54 ayat(3) UUPK yang memutuskan “putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi”. Sampai disini dapat dikatakan ketentuan ini memenuhi ciri Undang-undang arbitrase modern yang dapat membawa putusan arbitrase menjadi efektif. Undang-undang arbitrase modern menyampingkan campur tangan yang luas dari pihak pengadilan umum. Namun harus ditelaah kembali sampai seberapa jauh ketentuan ini dapat mendukung secara integral dari pasal UUPK.⁴⁶

UUPK tidak konsisten dalam mengkonstruksikan putusan BPSK karena dalam pasal yang selanjutnya justru dikatakan bahwa pihak yang merasa keberatan terhadap putusan BPSK dapat mengajukan upaya “keberatan” ke pengadilan

⁴⁵ Ahmadimiru & Sutarman Yodo , *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hal. 261.

⁴⁶ *Ibid*, hal. 261.

negeri.⁴⁷ Meskipun penggunaan istilah keberatan tidak lazim dalam istilah hukum acara yang berlaku, jika dikaitkan dengan ketentuan bahwa pengadilan negeri yang menerima pengajuan keberatan wajib memberikan putusannya dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu hari), sehingga tidaklah mungkin keberatan ini dianalogkan sebagai upaya gugatan baru atau upaya perlawanan karena proses perkara gugatan baru atau perlawanan sangatlah formal dan memerlukan waktu yang lama.⁴⁸

Adanya peluang mengajukan gugatan terhadap putusan BPSK kepada pengadilan sesungguhnya memiliki hakikat yang sama dengan upaya banding putusan BPSK keduanya adalah sama “menganulir sifat final dan mengikat” dari putusan arbitrase yang dilakukan BPSK. Ditambahkan, bila saja putusan arbitrase oleh BPSK benar-benar bersifat benar dan mengikat tentulah jangka penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan paling lama hanya 21 (dua puluh satu) hari. Disini ada waktu 79 (tujuh puluh Sembilan) hari yang dihemat, dengan sendirinya ikut menghemat biaya yang tidak perlu dikeluarkan baik oleh konsumen maupun pelaku usaha. Perhitungan tersebut, didasarkan perhitungan jumlah hari dari setiap tahapan penyelesaian sengketa dalam undang-undang perlindungan konsumen, yang seluruhnya maksimum 100 (seratus) hari sampai mencapai putusan yang memperoleh kekuatan hukum

⁴⁷ Sunarti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hal. 261.

⁴⁸ *Ibid*, hal. 264.

tetap. Jangka waktu seratus hari tersebut apabila semua upaya hukum ditempuh oleh pihak yang bersengketa.⁴⁹

Melibatkan pengadilan negeri dalam pelaksanaan putusan lembaga arbitrase, adalah ciri khusus lembaga arbitrase yang sekaligus merupakan segi kelemahan yang dimilikinya. Hal ini terjadi karena arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa oleh swasta didalam pelaksanaan putusannya tidak mempunyai daya paksa sebagaimana putusan pengadilan negeri. Putusan pengadilan negeri apabila tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pihak yang dikalahkan maka pengadilan negeri melalui alat kekuasaan negara dapat melaksanakan putusan tersebut.⁵⁰

Ketiadaan pengaturan tentang tata cara diajukannya keberatan menjadi hambatan bagi pengadilan negeri dalam melakukan upaya pemeriksaan keberatan oleh karena itu dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Tahun 2006 mengenai “Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK”, maka diperoleh persamaan pandangan dalam menafsirkan suatu peraturan.⁵¹

Dalam menyikapi hal ini mahkamah agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang di keluarkan oleh BPSK saja tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat

⁴⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hal. 265.

⁵⁰ *Ibid*, hal. 267.

⁵¹ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hal. 363.

disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (dading) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan sehingga putusannya bersifat final dan mengikat.⁵²

Pasal 3 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 menentukan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut. Dalam menggunakan haknya untuk mengajukan keberatan, baik konsumen maupun pelaku usaha harus tunduk pada ketentuan batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang, yaitu 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK.⁵³

Dokumen yang disertakan pada saat pendaftaran perkara keberatan sekurang-kurangnya terdiri dari:⁵⁴

- a) Memori keberatan yang memuat alasan-alasan yang menjadi keberatan bagi pihak pemohon keberatan terhadap putusan BPSK;
- b) Keberatan diajukan kepada Ketua pengadilan negeri ditempat konsumen bertempat tinggal;
- c) Salinan putusan BPSK;
- d) Surat kuasa khusus bagi pemohon kepada kuasa hukumnya (bila pemohon menguasai kepada kuasa hukum, dan fotokopi kartu advokat kuasa hukum yang bersangkutan).

⁵² *Ibid*, hal. 362.

⁵³ Pasal 3 ayat (1) PERMA Nomor 1 Tahun 2006

⁵⁴ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hal. 365.

PERMA Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, setidaknya dapat berfungsi untuk menyamakan persepsi lembaga peradilan sebagai bagian dari proses penegakan hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen berdasarkan dengan lembaga BPSK. Karena salah satu kunci kesuksesan upaya penegakan hukum oleh lembaga peradilan, haruslah memiliki persamaan standar pemeriksaan (*standar of review*) dalam proses beracaranya.⁵⁵ Sehingga PERMA Nomor 1 Tahun 2006 tersebut dapat menjawab perbedaan pendapat terkait keberatan terhadap putusan BPSK itu sendiri.

⁵⁵ *Ibid*, hal. 368.

1.6. metode penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif. Penelitian normatif membahas doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum.⁵⁶ Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan atas pemikiran bahwa penelitian ini hendak menganalisis hukum mengenai mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan menganalisis dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan kasus (*Case Approach*) pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*).

Pendekatan kasus (*Case Approach*) dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus yang berkaitan dengan isu yang dipermasalahkan dan telah menjadi putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap. Yakni mengenai mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan menganalisis dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa

⁵⁶ Zainuddin Ali. 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm. 24.

Konsumen pada Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt.

Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang dikaji.⁵⁷ yaitu mengenai analisis hukum mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan menganalisis dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Konsumen pada Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt.

Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) dilakukan dengan cara beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.⁵⁸ Konsep yang akan dicari adalah dalam penelitian ini adalah konsep”upaya hukum dan keberatan atas putusan”. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi:

1. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang sifatnya autoritatif berarti memiliki otoritas, yang terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi dan putusan-putusan hakim.⁵⁹
2. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang diharapkan dapat memberikan keterangan atau penjelasan lebih lanjut terhadap

⁵⁷ Peter Mahmud Marzuki.2011. *Penelitian Hukum*. Surabaya: Prenadamedia Group. hal. 126.

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 135.

⁵⁹ *Ibid*, hlm.181.

bahan hukum primer.⁶⁰ Bahan hukum sekunder yang utama adalah buku teks yang berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi.⁶¹ Buku-buku hukum yang dimaksud terdiri dari skripsi, tesis, disertasi hukum, dan jurnal-jurnal hukum, yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu mengenai tindak pidana, kelalaian atau kesengajaan, teori pertimbangan hakim, dan pertanggung jawaban pidana, serta pertimbangan hakim dalam menjatuhkan hukuman pada putusan tersebut.

3. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya yang berhubungan dengan bidang hukum pidana khusus Korupsi yang diteliti.⁶² Bahan hukum tersier yang dimaksud misalnya, Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

1.6.3 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum ini yakni teknik pengumpulan data dalam bahan hukum normatif dengan menggunakan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik dengan menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Pengumpulan bahan hukum yang dilakukan adalah yang pertama dengan mencari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan

⁶⁰ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad.2010.*Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.hlm. 157.

⁶¹ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm. 142.

⁶² Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Op. Cit.*, hal. 158.

masalah hukum yang dihadapi, yaitu mengenai dasar pertimbangan hakim dan bentuk pertanggungjawaban pidana juga peraturan perundang-undangan yang tidak langsung berkaitan dengan masalah dalam penelitian yang dibahas. Selain itu melakukan pengumpulan bahan hukum juga dapat dilakukan dengan cara melakukan penelusuran buku-buku hukum yang didalamnya terdapat konsep hukum yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

1.6.4 Teknik Pengolahan Bahan Hukum

Bahan hukum yang terkumpul, Pengolahan bahan hukum dimulai dengan terlebih dahulu melakukan pengumpulan terhadap bahan hukum primer, sekunder dan tersier Setelah bahan hukum dikumpulkan, selanjutnya bahan hukum akan diolah secara sistematis untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang akan dikaji.

1.6.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis preskriptif yakni memberikan preskripsi atau penilaian mengenai benar atau salah atau apa yang seharusnya menurut hukum terdapat fakta atau peristiwa hukum dari hasil penelitian.⁶³ Penelitian ini menggunakan metode preskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan atau gambaran terhadap masalah hukum yang sedang diteliti.

⁶³ Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, 2013, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 183.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Di dalam proposal skripsi ini, terbagi dari beberapa hal dalam bentuk kerangka menjadi beberapa bab yang merupakan kesatuan dari beberapa sub bab. Proposal skripsi ini berjudul “Upaya Hukum Pelaku Usaha Terhadap Keberatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen” (Studi Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt), yang didalam pembahasannya dibagi menjadi 4 (empat) bab. Sebagaimana yang diuraikan secara menyeluruh tentang permasalahan yang akan dibahas dalam proposal skripsi ini.

Bab *Pertama*, menjelaskan tentang pendahuluan berisi uraian atau gambaran mengenai topik yang dibahas dalam proposal skripsi ini. Dalam bab pertama ini dibagi menjadi beberapa sub bab yaitu latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka menjelaskan tentang dasar hukum dan teori-teori untuk mendukung pembahasan dalam proposal skripsi ini, metodologi penelitian yang digunakan untuk membahas proposal skripsi ini yaitu metodologi yuridis normatif, sistematika penelitian, lokasi penelitian, serta waktu dalam penulisan proposal skripsi ini.

Bab *Kedua*, menjelaskan tentang rumusan masalah yang pertama yaitu mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sub bab pertama membahas kronologis hubungan hukum diantara kedua belah pihak yang

bersengketa dan sub bab kedua membahas mekanisme upaya pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab *Ketiga* menjelaskan tentang rumusan masalah kedua mengenai dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Nomor : 25/Pdt.Sus/2015/PN Tbt. Sub bab.subbab pertama membahas dasar pertimbangan dan subbab kedua membahas analisis dasar pertimbangan hukum oleh hakim.

Bab *Keempat*, berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh serta memberikan saran terhadap hasil penelitian yang didapat guna memberikan manfaat terhadap permasalahan yang nantinya akan terjadi pada pelaku usaha yang keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Konsumen diluar pengadilan atau memberikan saran kepada hakim maupun BPSK dalam menangani perkara serupa agar lebih sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memberikan *win-win solution* bagi para pihak yang bersengketa di luar maupun di dalam pengadilan.