



PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAYAAN KONSUMEN MELALUI MEDIASI DI LUAR PENGADILAN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MATARAM

Haerani

FH Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email: haeranizain@yahoo.com

Hafizatul Ulum

FH Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email: hafizatululum91@gmail.com

Abstrak

UUPK berdasarkan Pasal 52 memberikan kewenangan kepada BPSK untuk melaksanakan beberapa fungsi dalam penyelesaian sengketa, salah satunya adalah fungsi mediasi. Terhadap pembentukan BPSK di Kota Mataram, sebagai lembaga yang menjalankan fungsi mediasi, sebagian besar pengaduan konsumen yang ditangani di BPSK Kota Mataram adalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini berasal dari sektor jasa keuangan non bank (lembaga pembiayaan) khususnya dalam sengketa pembiayaan konsumen (*consumer finance*). Adapun permasalahannya ialah Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dan Bagaimanakah efektivitas penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi di luar pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram. Penelitian ini merupakan penelitian empiris dan normatif dan menggunakan Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan Kasus (*Case Approach*), dan Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*) dengan metode pengumpulan data menggunakan studi dokumen dan studi lapangan yang diperoleh dengan teknik wawancara dengan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Pertama, mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, dimana terhadap putusan arbitrase dapat diajukan keberatan; Kedua, penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dinilai efektif untuk menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen. Mediasi cenderung dipilih sebagai cara penyelesaian sengketa, dimana berdasarkan sampel yang penulis gunakan 3 tahun terakhir terhitung sejak tahun 2017 sampai dengan bulan Maret 2020, terdapat sekitar 60 perkara dengan cara mediasi yang berhasil ditangani dari 86 perkara yang diselesaikan. Hal ini membuktikan bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram efektif untuk menyelesaikan suatu perkara.

Kata kunci: BPSK; Penyelesaian Sengketa; Mediasi

A. Pendahuluan

Masyarakat dalam melakukan interaksi sangat memungkinkan dan sering kali menimbulkan fenomena sosial berupa konflik yang timbul akibat adanya kepentingan

masyarakat yang berbeda-beda.¹ Hukum telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa, khususnya dalam hukum perdata kita dihadapkan dengan dua pilihan untuk menyelesaikan sengketa, yaitu penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi). Pada umumnya, masyarakat sering kali menyelesaikan sengketanya dengan pihak lain dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan (litigasi). Kalaupun akhirnya penyelesaian sengketa litigasi ini ditempuh, penyelesaian itu semata-mata hanya sebagai jalan yang terakhir (*ultimatum remedium*) setelah alternatif lain dinilai tidak membuahkan hasil.²

Istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia relatif baru dikenal, tetapi sebenarnya penyelesaian-penyelesaian sengketa secara konsensus sudah lama dilakukan oleh masyarakat, yang intinya menekankan pada upaya musyawarah mufakat, kekeluargaan, perdamaian, dan sebagainya.³ Konsep *alternative dispute resolution* (ADR) telah dikristalkan dalam hukum Indonesia dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁴ Cara penyelesaian sengketa lain di luar pengadilan, dapat berupa arbitrase maupun beberapa alternatif penyelesaian sengketa lain, seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, atau konsiliasi.⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melaksanakan beberapa fungsi dalam penyelesaian sengketa, yaitu fungsi arbitrase dan fungsi mediasi sebagaimana disebut dalam Pasal 52 yang menyatakan bahwa salah satu tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa BPSK merupakan lembaga yang menjalankan fungsi mediasi.

Pemerintah kota Mataram dalam upaya memberikan perlindungan kepada warganya, menyadari akan pentingnya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, keinginan kuat untuk melindungi masyarakat menjadi modal bagi pemerintah Kota Mataram untuk membentuk suatu badan yang bisa menampung keluhan-keluhan masyarakat sebagai konsumen. Sehingga, dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Mataram, dimana dari beberapa pengaduan konsumen di BPSK, sebagian besar pengaduan konsumen yang ditangani di BPSK Kota Mataram adalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini berasal dari sektor jasa keuangan non bank (lembaga pembiayaan) khususnya dalam sengketa pembiayaan konsumen (*consumer finance*).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus perhatian dalam tulisan ini sebagai berikut: 1) Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK?; 2) Bagaimanakah efektivitas penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi di luar pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram?

1 Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT.Raja Grafindo Persada, 2012, Jakarta, hlm. 1

2 Budiman N.P.D Sinaga, *Hukum Kontrak dan Penyelesaian Sengketa Dari Perspektif Sekretaris*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 39

3 Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 311

4 Sudiarto, *Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase: Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia*, Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2013, hlm. 2

5 Budiman N.P.D Sinaga, *Op.cit.*, hlm 49.

B. Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dan empiris berdasarkan pertimbangan bahwa penelitian ini merujuk pada peraturan-peraturan atau bahan-bahan hukum lain yang terkait dengan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan untuk mengetahui secara mendalam mengenai efektivitas penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi diluar pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram. Pendekatan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan Kasus (*Case Approach*), dan Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*). Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni perilaku warga masyarakat melalui penelitian lapangan.⁶ Data Sekunder, yaitu berangkat dari fakta-fakta sosial yang dirujuk dari buku-buku, hasil penelitian dan jurnal ilmiah. Digunakan sebagai data hasil yang mendukung data primer dalam proses pembahasan dan analisis.⁷ Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan studi dokumen yang merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum karena penelitian hukum selalu bertolak dari premis normatif, dan studi lapangan. Studi lapangan dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh pemahaman atas masalah yang terjadi, digunakan metode penarikan kesimpulan dengan cara deduktif yaitu suatu penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

a. Sejarah pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pembentukan BPSK di setiap Kabupaten/Kota didasarkan pada ketentuan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang pada pokoknya menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya pada Daerah Tingkat II (kabupaten/kota), yang kemudian dipertegas dengan adanya Keputusan Presiden Republik Indonesia yaitu pada tahap pertama telah dibentuk 10 (sepuluh) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makasar.

Menindaklanjuti pembentukan BPSK tersebut, keluarlah Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, yang merupakan hukum acara bagi BPSK dalam menjalankan tugasnya menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Jumlah BPSK yang telah terbentuk sejak pembentukan BPSK pada tahun 2001 sampai dengan tahun 2019 di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia sebanyak 185 (seratus delapan puluh lima) BPSK, dengan keterangan ada beberapa BPSK yang aktif, kurang aktif, belum dilantik, dan *demisioner*.

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet.3, UI Press, Jakarta, 2010, halaman.12

⁷ Mukti Fajar ND dan Yulianti Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015, halaman 59

Masalah yang berkaitan dengan pembentukan BPSK adalah dampak dari berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 mengenai kewenangan pemerintah pusat terhadap lembaga tersebut. Salah satu persoalan yang muncul adalah bahwa UUPK mengatur bahwa pembentukan BPSK merupakan inisiatif dari pemerintah pusat. Kewenangan tersebut tidak sejalan dengan semangat otonomi daerah, sehingga dalam praktiknya bukan lagi pemerintah pusat yang berinisiatif tetapi pemerintah kabupaten/kota.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah diatur bahwa pembagian urusan pemerintahan bidang perdagangan sub umum standarisasi dan perlindungan konsumen menjadi kewenangan provinsi, dalam hal ini termasuk keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian BPSK yang semula merupakan kewenangan pemerintah kabupaten/kota sekarang beralih menjadi kewenangan pemerintah provinsi (kewenangan yang dimaksud adalah kewenangan pembiayaan penyelenggaraan dan kewenangan perekrutan anggota BPSK).

Kewenangan pembiayaan penyelenggaraan BPSK tersebut diperkuat dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang mengatur bahwa biaya penyelenggaraan BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) provinsi sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. Untuk itu, semua biaya yang timbul dalam melaksanakan tugas dan fungsinya BPSK ditanggung sepenuhnya oleh keuangan pemerintah provinsi.

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding sepanjang penyelesaiannya dilakukan dengan cara mediasi dan konsiliasi. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. murah karena biaya persidangan tidak dipungut biaya apapun.⁸

b. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan pengaduan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara lisan maupun secara tertulis melalui Sekretariat BPSK yang membidangi Penerimaan Pengaduan Konsumen. Pengaduan penyelesaian sengketa konsumen harus disertai dengan bukti-bukti yang benar dan lengkap, selanjutnya berkas pengaduan konsumen tersebut diserahkan oleh Kepala Sekretariat kepada Ketua BPSK, agar ditetapkan Majelis BPSK yang akan menyelesaikan pengaduan konsumen tersebut.

Tentu pengaduan-pengaduan konsumen ke BPSK tidak selalu berujung pada putusan konsiliasi, putusan mediasi, atau bahkan putusan arbitrase. Tidak jarang dengan mendengar cerita-cerita sukses (*succes stories*) para Anggota BPSK yang dengan penuh dedikasi menjalankan tugasnya, dengan berkonsultasi di Sekretariat BPSK masalah-masalah yang dialami konsumen sudah terselesaikan. Jadi, BPSK sebenarnya berjasa dalam menghindarkan masuknya gugatan-gugatan para konsumen ke Pengadilan Negeri (PN), Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) dan Pengadilan Agama (PA), bahkan

⁸ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, halaman 75

pada akhirnya menghindarkan penumpukan berkas perkara-perkara perlindungan konsumen di Mahkamah Agung (MA) RI sejak kelahiran sejumlah BPSK di seluruh Indonesia.⁹

Dalam praktek, Majelis BPSK tersebut melakukan Pra-Sidang pada hari pertama meskipun hal ini sebenarnya tidak dikenal dalam Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, dalam Pra-Sidang tersebut Majelis BPSK menjelaskan dan menawarkan kepada para pihak yang bersengketa untuk memilih salah satu dari 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa konsumen yang ada di BPSK, yaitu: penyelesaian sengketa melalui cara mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase, yang dilakukan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha harus sepakat untuk memilih salah satu dari tiga cara penyelesaian sengketa konsumen tersebut diantaranya. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, baik secara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, yaitu sebagai berikut:

1. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses persidangan secara konsiliasi dilakukan sendiri oleh majelis yang bertindak sebagai fasilitator pasif atau disebut konsiliator.

2. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak dengan mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga (pihak netral) sebagai mediator bertindak aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upayalain dalam menyelesaikan sengketa.

3. Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dan, yang kemudian dikuatkan oleh Majelis BPSK dengan dikeluarkannya Akta Perdamaian yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan oleh putusan BPSK yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis

Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Keputusan Majelis dalam penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase ini dapat memuat sanksi administratif.

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Sehingga tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan. Sebaliknya, dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK,

⁹ Yusuf Shofie, *Optimalisasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembinaan Konsumen Di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan*, Fakultas Hukum Universitas YARSI, Jakarta, ADIL : Jurnal Hukum Vol. 4 No.1, halaman 62

masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK diberitahukan.

Pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK hanya diterapkan terhadap penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase saja, dan harus memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal tersebut juga didukung dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan uraian ketentuan tersebut bahwa putusan yang dapat diajukan keberatan adalah putusan arbitrase. Selain itu apabila pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan, setelah batas waktu 7 (tujuh) hari dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Melalui Mediasi di Luar Pengadilan Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melaksanakan beberapa fungsi dalam penyelesaian sengketa, yaitu fungsi arbitrase dan fungsi mediasi sebagaimana disebut dalam Pasal 52 yang menyatakan bahwa salah satu tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa BPSK merupakan lembaga yang menjalankan fungsi mediasi.

Penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di BPSK berbeda dengan penyelesaian sengketa di pengadilan melalui prosedur mediasi sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 tersebut pada dasarnya lebih dimaksudkan untuk mengatur prinsip dan prosedur penggunaan mediasi terhadap perkara atau sengketa perdata yang telah diajukan ke pengadilan (*court-connected mediation*),¹⁰ Sedangkan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan UUPK ditempuh apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK tidak berhasil.¹¹ Sehingga dalam Pasal 4 PERMA Nomor 1 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa kecuali perkara yang diselesaikan melalui prosedur pengadilan niaga, pengadilan hubungan industrial, keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan keberatan atas putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha, semua sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan Tingkat Pertama wajib dahulu diupayakan penyelesaian melalui perdamaian dengan bantuan mediator. Dengan demikian berdasarkan ketentuan tersebut di atas, penyelesaian sengketa ini

¹⁰ Takdir Rahmadi, *Op.Cit.* hlm. 182

¹¹ Nurnaningsih Amriani, *Op.Cit.*, hlm. 139

dikecualikan dari kewajiban menempuh proses mediasi sebagaimana diatur dalam PERMA tersebut.

Sejak pelantikan BPSK Kota Mataram pada 24 Juni 2010 sampai dengan bulan Maret 2020, BPSK Kota Mataram telah menerima pengaduan konsumen sebanyak kurang lebih 284 (dua ratus delapan puluh empat) kasus. Adapun gambaran umum mengenai jumlah kasus yang dapat diselesaikan oleh BPSK Kota Mataram, yaitu sebagai berikut:

Cara penyelesaian						
No	Tahun	Jumlah	Konsi- liasi	Mediasi	Arbitrase	Dalam proses/ tidak selesai / tidak sepatat
1	2010	3	-	3	-	
2	2011	35	-	35	-	
3	2012	20	-	20	-	
4	2013	20	-	20	-	
5	2014	24	-	24	-	
6	2015	31	-	30	1	
7	2016	35	-	31	4	
8	2017	49	1	33	15	
9	2018	27	-	22	3	2
10	2019	35	-	26	2	7
11	Maret 2020	5	-	5	-	-
Jumlah		284	1	249	25	9

Tabel I Registrasi Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Mataram tahun 2010 sampai dengan bulan Maret 2020.

Berdasarkan data diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dari jumlah pengaduan dan penyelesaian sengketa yang telah diselesaikan BPSK sebanyak 284 perkara terhitung sejak tahun 2010 sampai dengan bulan Maret 2020, dari ketiga cara penyelesaian sengketa di BPSK, penanganan perkara di BPSK didominasi dengan pilihan mediasi, dengan jumlah 249 perkara yang telah ditangani dan diselesaikan. Mediasi dipilih sebagai pilihan penyelesaian sengketa terbanyak oleh para pihak

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak M.Taufik Rahman, SH selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Provinsi Nusa Tenggara Barat yang juga merupakan Kepala Sekertariat BPSK Kota Mataram bahwa Jenis pengaduan tersebut mulai dari klausula baku, perumahan, *leasing*, asuransi, koperasi, jual beli mobil, ekspedisi (*cargo*), jasa transportasi, jasa pengiriman uang, makanan, rumah sakit dan lain-lain. Dari 284 (dua ratus delapan puluh empat) kasus sebagaimana tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen di BPSK di dominasi dengan sengketa jasa *leasing* (khususnya pembiayaan konsumen).¹²

Hal ini membuktikan bahwa mediasi pada BPSK Kota Mataram dinilai efektif untuk menyelesaikan perkara. Namun demikian, ada beberapa hal yang menjadi catatan dalam

¹² Hasil wawancara dengan bapak M.Taufik Rahman, SH selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Provinsi Nusa Tenggara Barat yang juga merupakan Kepala Sekertariat BPSK Kota Mataram, tanggal 17 April 2020 di sekretariat BPSK Kota Mataram.

berhasil atau tidaknya mediasi, yaitu mengenai keterampilan dan teknik-teknik dari seorang mediator dalam melakukan mediasi baik melalui pendekatan psikologis, agama, dan sosial karena mediasi yang berhasil juga tidak lepas dari mediator yang pintar dalam menganalisis suatu sengketa dari para pihak yang bersengketa juga mengenai eksekusi akta perdamaian maupun iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi tersebut. Karena pada dasarnya ada beberapa kemungkinan yang diperoleh dari hasil penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK adalah:

1. Mediasi Berhasil

Dikatakan mediasi berhasil apabila dicapai kesepakatan antara kedua belah pihak baik itu kesepakatan terkait pemilihan cara penyelesaian sengketa maupun terkait dengan kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah ganti kerugian. Kesepakatan perdamaian dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, juga dikuatkan dengan adanya akta perdamaian yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan oleh putusan BPSK Kota Mataram dan ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis BPSK.

Akta perdamaian ini adalah sebagai suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi, maka efektif tidaknya mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Mataram akan terlihat dari banyaknya akta perdamaian yang terbentuk yang dibandingkan dengan banyaknya perkara yang ditempuh melalui mediasi. Semakin banyak akta perdamaian yang terbentuk berarti semakin banyak sengketa yang telah berhasil diselesaikan di BPSK. Maka dari itu, semakin banyak sengketa berhasil diselesaikan berarti semakin efektif penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi di BPSK Kota Mataram.

2. Mediasi Sepakat Untuk Tidak Sepakat.

Dikatakan mediasi sepakat untuk tidak sepakat apabila tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak terkait dengan pemilihan cara penyelesaian sengketa, namun tidak tercapai kesepakatan terkait dengan bentuk dan jumlah ganti kerugian.

3. Mediasi Gagal.

Mediasi dikatakan gagal apabila tidak tercapai kesepakatan baik terkait pemilihan cara penyelesaian sengketa maupun terkait dengan bentuk dan jumlah ganti kerugian. Di bawah ini dapat dilihat rincian hasil mediasi di BPSK Kota Mataram dari tahun 2017 sampai dengan Maret 2020:

Tahun	Berhasil	Hasil Mediasi		Jumlah Kasus
		Sepakat Untuk Tidak Sepakat	Gagal	
2017	20	13	-	33
2018	17	5	-	22
2019	19	7	-	26
Maret 2020	4	1	-	5
Total	60	26	-	86

Tabel II Hasil olah data Primer

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, penulis dapat simpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dinilai efektif untuk menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen. Mediasi cenderung dipilih sebagai cara penyelesaian sengketa. Hal ini dapat dilihat dengan jumlah 249 perkara yang telah

ditangani dan diselesaikan BPSK Kota Mataram dari total keseluruhan perkara yang ditangani sejak tahun 2001 sampai dengan Maret 2020. Dan berdasarkan sampel yang penulis gunakan 3 tahun terakhir terhitung sejak tahun 2017 sampai dengan bulan Maret 2020, terdapat sekitar 60 perkara dengan cara mediasi yang berhasil ditangani dari 86 perkara yang diselesaikan. Hal ini membuktikan bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram efektif untuk menyelesaikan suatu perkara, tentunya didukung dengan beberapa hal yang menjadi faktor pendukung tercapainya mediasi *win-win solution*, diantaranya mengenai keterampilan, teknik-teknik mediator dalam mendamaikan dan bertanya, kemampuan menganalisa sengketa dari seorang mediator dalam melakukan mediasi, iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi akta perdamaian, yang merupakan suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi. Karena penyelesaian dalam bentuk mediasi hanya akan mencapai tujuan dan sasarannya bila didasarkan pada iktikad baik di antara pihak yang bersengketa untuk mencapai jalan tengah dan tetap mengutamakan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebagai sarana penyelesaian sengketa dan tetap tunduk pada hasil mediasi yang pada dasarnya merupakan kesepakatan antara kedua belah pihak yang tuangkan dalam akta perdamaian yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.

D. Kesimpulan

1. Mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan melalui cara mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase, yang dilakukan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha harus sepakat untuk memilih salah satu dari tiga cara penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang dikuatkan dengan Akta Perdamaian yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan oleh putusan BPSK, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis, dimana terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan keberatan dengan memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal tersebut juga didukung dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Dari hasil penelitian yang didapat, penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dinilai efektif untuk menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen. Mediasi cenderung dipilih sebagai cara penyelesaian sengketa. Hal ini dapat dilihat dengan jumlah 249 perkara yang telah ditangani dan diselesaikan BPSK Kota Mataram dari total keseluruhan perkara yang ditangani sejak tahun 2001 sampai dengan Maret 2020. Dan berdasarkan sampel yang penulis gunakan 3 tahun terakhir terhitung sejak tahun 2017 sampai dengan bulan Maret 2020, terdapat sekitar 60 perkara dengan cara mediasi yang berhasil ditangani dari 86 perkara yang telah ditangani. Hal ini membuktikan bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram efektif untuk menyelesaikan suatu perkara, tentunya didukung dengan beberapa hal yang menjadi faktor pendukung tercapainya mediasi *win-win solution*, diantaranya mengenai keterampilan, teknik-teknik mediator dalam mendamaikan dan bertanya, kemampuan menganalisa sengketa dari seorang mediator dalam melakukan mediasi,

iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi akta perdamaian, yang merupakan suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi.

Daftar Pustaka

A. Buku dan Jurnal

- Ahmad Miru & Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bambang Sugeng A.S, Sujayadi. 2011. *Hukum Acara Perdata dan Dokumen Litigasi Perkara Perdata*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Cetakan ke-3, Jakarta: Sinar Grafika.
- Bernald L. Tanya, Yoan N. Simanjuntak, dan Markus Y. Hage. 2010. *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Yogyakarta: Genta Publishing.
- Budiman N.P.D Sinaga. 2005. *Hukum Kontrak dan Penyelesaian Sengketa Dari Perspektif Sekretaris*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Krisiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Direktorat Perlindungan Konsumen & Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, *Penyempurnaan Peranan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jakarta: Departemen Perdagangan.
- Gunawan Widjaja. 2005. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, (2012). “Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Jurnal Dinamika Hukum, Fakultas Hukum Universitas Mataram Vol. 12 No. 1*.
- Nurnaningsih Amriani. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki. 2009. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Cet.5, Kencana.
- Rachmadi Usman. *Mediasi Di Pengadilan Dalam Teori Dan Praktik*, Jakarta: Cetakan 1, Sinar Grafika.
- R. Subekti. 1989. *Hukum Acara Perdata*, Mataram: Bina Cipta.
- Soerjono Soekanto. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Cet.3, UI Press.
- Sophar Maru Hutagalung. 2014. *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sunaryo. 2014. *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Cet. 4, Sinar Grafika.
- Susanti Adi Nugroho, 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Cet.2, Ed.1, Kencana Pranada Media Group.
- Syahrizal Abbas. 2009. *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana.
- Takdir Rahmadi. 2010. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*.

Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yusuf Shofie. Optimalisasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan, *Fakultas Hukum Universitas YARSI, Jakarta, ADIL : Jurnal Hukum Vol. 4 No.1.*

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3871)

Indonesia, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.