

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Masyarakat sebagai konsumen sudah seharusnya diberikan perlindungan karena tidak berdaya dalam menghadapi kegiatan perdagangan sehari - hari. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia seperti juga yang dialami di negara - negara berkembang lainnya tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. <sup>1</sup>

Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar oleh karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang - undang yang melindungi kepentingan - kepentingan konsumen<sup>2</sup>. Untuk dapat memberikan jaminan pada penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan memaksa pelaku usaha untuk menaatinya dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan

---

<sup>1</sup>AZ. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika,), hal 8.

<sup>2</sup> Susanti Agung Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana,), hal 2.

perlindungan kepada konsumen.<sup>3</sup> Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak - haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Sengketa merupakan fenomena yang selalu kita jumpai dalam setiap masyarakat baik dalam masyarakat yang masih bersifat tradisional, masyarakat modern, bahkan masyarakat pasca modern, dan berkaitan dengan hukum yang berlaku dimasyarakat yang bersangkutan, atau lebih tepatnya pada hukum yang mendapat banyak perhatian dari para ahli.

Terdapat berbagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa atau konflik, secara konvensional penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yang berbeda, yaitu melalui jalur *litigasi* dan *nonlitigasi* dapat ditempuh melalui peradilan yang bersifat formal serta menimbulkan permusuhan diantara pihak yang bersengketa. Jalur *nonlitigasi* disebut sebagai penyelesaian alternatif di luar pengadilan. Diantaranya melalui lembaga - lembaga khusus yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa.

Untuk mengatasi liku – liku proses pengadilan yang lama dan formal Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase. Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar pengadilan diselenggarakan guna untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian atau mengenai

---

tindakan tertentu untuk menjamin agar tidak terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen. Dengan diundangkannya UUPK, maka konsumen yang merasa dirugikan akan terlindungi, dan mempunyai dua pilihan untuk mengadukan permasalahannya dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>4</sup>

Terbentuknya lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (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 yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara sengketa konsumen. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilam putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa melalui Mediasi di luar pengadilan diatur dalam Pasal 30 dan Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) No. 350/MPP/KEP12/2001. Persidangan Dengan Cara Mediasi berdasarkan Pasal 30, Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas :<sup>5</sup>

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa

---

<sup>4</sup>*Ibid.hal.13*

<sup>5</sup>Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Pasal 30 NOMOR :350/MPP/Kep/12/2001 *Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 31 SK Kepmenperindag Nomor.350/MPP/Kep/12/2001 yang menyebutkan sebagai berikut :

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
2. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator, dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya – upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.
3. Majelis menerima hasil musyawarah konumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.<sup>6</sup>

Sedangkan dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Pasal 1 No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang dimaksud dengan :<sup>7</sup>

1. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator.
2. Mediator adalah Hakim atau pihak lain yang memiliki Sertifikat Mediator sebagai pihak netral yang membantu Para Pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian.
3. Sertifikat Mediator adalah dokumen yang diterbitkan oleh Mahkamah Agung atau lembaga yang telah memperoleh akreditasi dari Mahkamah Agung yang menyatakan bahwa seseorang telah mengikuti dan lulus pelatihan sertifikasi Mediasi.
4. Daftar Mediator adalah catatan yang memuat nama Mediator yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan Ketua Pengadilan yang diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh khalayak umum.
5. Para Pihak adalah dua atau lebih subjek hukum yang bersengketa dan membawa sengketa mereka ke Pengadilan untuk memperoleh penyelesaian.

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang banyak diterapkan di BPSK atas pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Persidangan dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan

---

<sup>6</sup> Pasal 31 SK Kepmenperindag/MPP/Kep/12/2001

<sup>7</sup> Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor. 1 Tahun 2016 Tentang *Prosedur Mediasi di Pengadilan*.

seungguhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti rugi atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dalam proses mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, dan upaya - upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.<sup>8</sup>

Berkaitan dengan latar belakang yang telah ditulis, pada dasarnya penyelesaian sengketa dilakukan untuk memberikan rasa keadilan bagi kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, untuk itu penulis mengkaji lebih dalam **“PELAKSANAAN PENGAMBILAN PUTUSAN MEDIASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG”**

## **B. Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimanakah Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?
- 2) Apa hambatan dan solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Untuk mengetahui Hambatan dan Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

---

<sup>8</sup>*Ibid, hlm.110*

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yuridis sosiologis adalah penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau lapangan, meneliti efektivitas suatu Undang-Undang dan penelitian yang ingin mencari hubungan (korelasi) antara berbagai gejala atau variabel sebagai alat pengumpul datanya terdiri dari studi dokumen, pengamatan, dan wawancara<sup>9</sup>

### **2. Sumber Data**

Dalam penelitian Yuridis Sosiologi, data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder , yang terdiri atas :

- a. Data Primer adalah data yang langsung diambil dari lapangan dalam hal ini data yang berkaitan dengan pelaksanaan pengambilan putusan mediasi oleh BPSK Kota Padang.
- b. Data Sekunder terdiri dari :
  1. Bahan Hukum Primer yang memuat berbagai peraturan antara lain peraturan mengenai pengambilan kesepakatan mediasi oleh BPSK yaitu :
    - a. Undang - Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
    - b. Undang - Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dengan menempuh cara arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa yang di dalamnya meliputi konsultasi, negosiasi, fasilitasi, mediasi atau penilai ahli.

---

<sup>9</sup> Amiruddin dan Asikin Zainal, H, 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, hal. 37.

- c. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Bahan Hukum Sekunder adalah bahan – bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer, yang dapat membantu menganalisis bahan-bahan hukum primer seperti, hasil penelitian, buku – buku, karya ilmiah yang ada kaitannya dengan permasalahan ini.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara :

- a. Wawancara

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan proses kegiatan tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih dengan tujuan untuk memperoleh keterangan dari informan yaitu Ibu Roza Gustia S.Kom selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Padang. Wawancara ini dilakukan dengan wawancara semi terstruktur yakni penulis akan mengajukan pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu kemudian dikembangkan sesuai dengan masalah yang akan diteliti.

- b. Studi Kepustakaan

Adalah dengan mengumpulkan dan mempelajari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa peraturan perundang – undangan, buku – buku, teori hukum, hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

## **F. Analisa Data**

Penelitian hukum menggunakan metode penelitian hukum yuridis sosiologis dan dapat melakukan analisis data secara kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data – data yang telah terkumpul, sehingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Jakarta : Remaja Rosdakarya, hal. 248.