

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas, di Indonesia saat ini banyak sekali usaha-usaha yang berkembang dikalangan masyarakat yang berupa usaha kecil-kecilan maupun usaha besar yang memerlukan banyak tenaga kerja. Dengan banyaknya usaha-usaha yang bermunculan di Indonesia berakibat banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa. Barang atau jasa yang keluar dari pelaku usaha tidak hanya berasal dari dalam negeri saja tetapi juga berasal dari luar negeri.

Melihat di lapangan usaha semakin banyaknya pelaku usaha barang dan jasa menawarkan produknya di tengah-tengah masyarakat sebagai konsumen tentu hal tersebut tidak dapat lepas dari terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di berbagai daerah di Indonesia yang tidak lain didominasi sengketa berasal dari ketidaksesuaian antara barang yang dikonsumsi dengan harapan para konsumen.¹ Dalam hal ini produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen akan membuat permasalahan dan merugikan konsumen, akan tetapi dalam melihat permasalahan yang muncul antara konsumen dengan pelaku usaha harus dilihat dulu apakah memang barang atau jasa yang dikeluarkan oleh pelaku usaha

¹ Yusuf Shofie. 2002. *"Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum,"*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm.39

berkualitas buruk yang tidak sesuai dengan iklan pemasaran barang atau jasa tersebut atau konsumenlah yang tidak mempunyai iktiad baik dalam membeli barang atau jasa yang dikeluarkan pelaku usaha.

Munculnya permasalahan ini, pemerintah membuat suatu upaya demi melindungi konsumen dan pelaku usaha dengan menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam lapangan dengan adanya undang-undang ini perlu badan yang mendukung undang-undang ini, sehingga terbentuk suatu badan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini berkedudukan di daerah kabupaten atau kota, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk untuk memecahkan masalah sengketa konsumen yang terjadi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas dan wewenang seperti pada Pasal 52 huruf (a) “ melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.”. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai peranan yaitu memberikan cara dan solusi terbaik dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen seperti yang terdapat pada Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “ Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.”

Dalam berjalannya waktu kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berubah yang semula menjadi kewenangan Pemerintah Daerah

Kabupaten atau Kota sekarang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi memberikan sebuah penyelesaian diluar pengadilan atau non litigasi (Arbitrase, konsiliasi, mediasi). Dalam penyelesaian secara mediasi ada pihak ketiga yang disebut sebagai mediator. Peranan mediator adalah menjadi penengah yang aktif dalam memberikan saran dan cara penyelesaian kepada pihak yang bersengketa. Keuntungan menyelesaikan masalah di luar pengadilan atau non litigasi yaitu biaya yang menghemat biaya daripada melalui jalur litigasi, waktu yang diperlukan juga lebih cepat, dan kerahasiaan yang terjamin.

Menurut Susanti:.. Berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, putusan BPSK dari hasil konsiliasi, arbitrase, dan mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak. Prinsip *res judicata pro vitate habetur*-suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum-dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.²

Sebagai contoh kasus terkait dengan perlindungan konsumen yang sudah terjadi yaitu kasus nomor : 63/BPSK-SMG/X/2016. Kronologi kasus tersebut sebagai berikut :

² Susanti Adi Nugroho, "Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen, *Hukum Online*", diakses 12 Mei 2017

Seorang pengusaha batik di daerah Kabupaten Pekalongan yang usahanya sudah dijalannya dari tahun 2005 sedang terancam bangkrut karena ketidakstabilan ekonomi dan kebijakan-kebijakan yang menyebabkan ketidakpastian pengusaha batik. Sehingga pengusaha batik melakukan pinjaman-pinjaman kredit diterima oleh bank (Persero) Cabang Pekalongan. Pada awalnya angsuran-angsuran untuk membayar pinjaman tidak mengalami keterlambatan. Pada akhir tahun 2014 awal tahun 2015 pasaran batik sedang tidak stabil, bahkan di pasaran banyak pengusaha batik lain yang gulung tikar dan juga beralih profesi. Hal ini mempengaruhi dengan usaha batik pengusaha tersebut, banyak batik yang tidak dibayar, bahkan banyak giro-giro kosong yang tak bisa diuangkan. Dengan kejadian ini akhirnya berpengaruh dengan pembayaran angsuran ke bank (persero) Cabang Pekalongan. Beberapa kali petugas memberi teguran bahkan sering mengancam untuk melelang tapi tidak memberikan solusi yang baik dan keluarga pengusaha tersebut ketakutan. Segala upaya sudah dilakukan dari menjual aset-aset serta hutang kepada keluarga atau teman-teman yang bisa membantu tetapi mereka juga terkena dampak yang sama.

Dengan kronologi diatas pengusaha batik tersebut membuat surat pengaduan konsumen dan diserahkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut supaya mendapatkan keringanan pembayaran kredit tanpa ada tindakan sewenang-wenang, ancaman yang membuat keluarga pengusaha tersebut ketakutan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akhirnya membantu kasus tersebut dengan cara mediasi dan hasil mediasi tersebut seperti yang

diinginkan pengusaha batik tersebut yaitu mendapatkan keringanan dalam pembayaran angsuran dan pihak bank tidak melakukan hal-hal yang membuat keluarga pengusaha batik tersebut menjadi takut.

Dengan penjelasan diatas penulis tertarik dengan peran serta mediator dalam proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) penjelasan tentang mediator tidak begitu rinci, oleh sebab itu saya membuat skripsi tentang “STUDI PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK”

B. Perumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka masalah dapat disimpulkan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran mediator saat proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK)?
2. Apa kewajiban dan hak yang dimiliki mediator dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
3. Apakah hambatan yang dialami mediator saat proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan bagaimana cara penyelesaiannya?

C. Tujuan Penelitian

Dengan perumusan masalah diatas akan memberikan tujuan yaitu :

1. Mengetahui peran mediator saat proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK).

2. Mengetahui kewajiban dan hak yang dimiliki mediator dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
4. Mengetahui hambatan yang dialami mediator saat proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan bagaimana cara penyelesaiannya.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ditinjau secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

- a) Memberikan wawasan kepada masyarakat atau konsumen tentang peran mediator;
- b) Memberikan sumbangan pemikiran yang berupa teori-teori dalam pelaksanaan peran mediator dalam proses mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- c) Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan kenyataan yang ada dalam masyarakat.

2. Secara Praktis

- a) Memberikan informasi dan masukan kepada pihak terkait supaya lebih meningkatkan kinerjanya dalam menyelesaikan sengketa konsumen;

- b) Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan jawaban mengenai peran mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian penulisan hukum ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis merupakan suatu pendekatan yang menggunakan asas dan prinsip hukum yang berasal dari peraturan-peraturan tertulis, sosiologis merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk memperjelas keadaan yang sesungguhnya di masyarakat terhadap masalah yang diteliti dengan kata lain memberikan arti penting pada langkah-langkah observasi. Pendekatan yuridis sosiologis artinya penelitian ini ditinjau dari sudut peraturan tertulis yaitu peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan memperhatikan bagaimana peraturan tersebut berlaku di masyarakat.

Penggunaan metode yuridis sosiologis yang dilakukan oleh peneliti adalah melihat penerapan peraturan perundang-undangan dan ketentuan hukum yang berlaku dalam peranan mediator saat menjalankan proses mediasi sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan oleh obyek penelitian secara umum kemudian menganalisa peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam pelaksanaan hukum yang menggambarkan mengenai permasalahan

dalam penelitian sesuai dengan hukum yang berlaku.³ Dalam penelitian ini, spesifikasi penelitian berkaitan dengan pelaksanaan peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder.⁴

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari obyek yang diteliti secara langsung melalui cara interview/wawancara. Interview atau wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab langsung terhadap pihak yang terkait.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung melalui studi kepustakaan untuk mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat ahli hukum, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan.

³ Ronny Hanitijo Soemitro. 1995. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 12

⁴*Ibid*, hlm. 16

Data sekunder berasal dari :⁵

- 1) Bahan hukum primer, yaitu merupakan sumber bahan hukum yang diambil dari literatur hukum dasar negara yaitu pancasila, UUD 1945 dan peraturan perundang-undangan, terdiri dari :
 - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
 - c) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016.
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer, yang terdiri dari dokumen-dokumen, hasil karya ilmiah, koran, majalah, dan hasil-hasil penelitian lainnya sebagai bahan penunjang penelitian.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memperjelas bahan hukum primer dan sekunder yang berupa kamus hukum dan sebagainya.

4. Metode Penyajian Data

Metode penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara deskriptif yaitu menjelaskan atau menggambarkan kenyataan-kenyataan yang terjadi pada obyek penelitian secara tepat dan jelas untuk memperoleh kejelasan tentang masalah yang timbul.⁶ Dalam penelitian ini data yang diperoleh disajikan dengan bentuk uraian dan keterangan mengenai peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

⁵*Ibid*, hlm. 17

⁶*Ibid*, hlm. 18

5. Metode analisis data

Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, yang dimulai dengan cara menginvestasi peraturan perundang-undangan, doktrin, yurisprudensi yang kemudian akan didiskusikan dengan data yang telah diperoleh dari obyek yang diteliti sebagai kesatuan yang utuh, sehingga pada tahap akhirnya dapat diketahui taraf kesesuaian antara data dengan peraturan perundang-undangan, doktrin dan yurisprudensi untuk ditarik menjadi suatu kesimpulan yang berkaitan dengan peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

F. Sistematika Penulisan

Sebagian besar sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I adalah pendahuluan, pada bab ini akan menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II tinjauan pustaka. Pada bab ini akan dikemukakan mengenai pengertian dan dasar hukum yang mengatur tentang mediasi secara umum, yang mencakup pengertian, sejarah dasar hukum, proses dan tahapan mediasi, dan keuntungan dan kekurangan mediasi. Pengertian umum tentang mediasi yang meliputi pengertian dan dasar hukum mediator, peran, tugas dan fungsi mediator, tipologi mediator. Pengertian umum tentang konsumen yang meliputi pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen. Tinjauan umum tentang perlindungan konsumen yang

meliputi pengertian, asas-asas dan tujuan perlindungan konsumen. Tinjauan umum tentang sengketa konsumen yang meliputi pengertian sengketa konsumen, pengertian obyek sengketa konsumen. Tinjauan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang meliputi pengertian, wewenang dan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Bab III hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini akan menerangkan dan menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hak dan kewajiban mediator saat berjalannya proses mediasi di badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dan hambatan-hambatan mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Bab IV penutup. Pada bab ini akan dikemukakan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.