



## EFEKTIFITAS MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN (STUDI DI BPSK KOTA MATARAM)

### *THE EFFECTIVENESS OF MEDIATION AS AN ALTERNATIVE OUTSIDE OF COURT DISPUTE SETTLEMENT (STUDY AT BPSK MATARAM CITY)*

**Hairul Hasandi**

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email: wandyinye@gmail.com

**Haerani**

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email: haeranizain@yahoo.com

**Khairul Aswadi**

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email: adynaufal87@gmail.com

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dan bagaimana efektifitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Mataram. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dan menggunakan Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan Kasus (*Case Approach*), Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*) yang dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa **Pertama**, mekanisme mediasi di BPSK yaitu pengaduan konsumen, verifikasi dan pemeriksaan berkas perkara, penetapan majelis dan panitera, pemanggilan para pihak, pra-sidang, sidang pertama termasuk dengan pembuktian oleh pelaku usaha, apabila tercapai kesepakatan dibuat akta perdamaian. Sebaliknya jika tidak tercapai maka cukup dimuat dalam berita acara persidangan. Apabila tercapai kesepakatan maka putusan BPSK dikeluarkan paling lambat 7 dan selambat-lambatnya selama 14 hari sejak diterima dan tidak ada keberatan maka putusan dilaksanakan. **Kedua**, penyelesaian sengketa konsumen dengan mediasi di BPSK Kota Mataram dikatakan efektif dikarenakan selama kurun waktu mulai dari tahun 2017 hingga Februari 2022, tercatat BPSK Kota Mataram telah berhasil menyelesaikan 92 perkara (70%) dengan cara mediasi berhasil, swedangkan 35 perkara (27%) lainnya diselesaikan melalui sepakat untuk tidak sepakat. Lebih lanjut, BPSK Kota Mataram juga tercatat memiliki presentase kegagalan menyelesaikan 4 perkara (3%), artinya sebagian besar perkara dapat diselesaikan. Adapun efektifitas penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dapat berhasil dikarenakan dengan beberapa hal, diantaranya keterampilan, teknik-teknik mediator dalam mendamaikan dan bertanya, kemampuan menganalisa sengketa dari seorang mediator dalam melakukan mediasi, dan iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi akta perdamaian.

**Kata Kunci:** *Alternatif Penyelesaian Sengketa, Mediasi, BPSK*

#### **Abstract**

*This study aims to examine how the dispute resolution mechanism through mediation at BPSK Mataram City and how the effectiveness of mediation in resolving consumer disputes by BPSK Mataram City. This research is an empirical legal research and uses a Statutory Approach (Statue*

*Approach), Conceptual Approach (Conceptual Approach), Case Approach (Case Approach), Sociological Approach (Sociological Approach) with descriptive qualitative analysis. The results of this study are: First, the mediation mechanism at BPSK, namely consumer complaints, verification and examination of case files, determination of the assembly and clerks, summons of the parties, pre-trial, first trial including evidence by business actors, if an agreement is reached a peace deed is made. On the other hand, if it is not achieved, it is sufficient to include it in the minutes of the trial. If an agreement is reached, the BPSK decision is issued no later than 7 and no later than 14 days from receipt and there are no objections, the decision is implemented. Second, the resolution of consumer disputes with mediation at the Mataram City BPSK is said to be effective because during the period from 2017 to February 2022, it was recorded that the Mataram City BPSK had successfully resolved 92 cases (70%) with successful mediation, while 35 cases (27%) others are resolved by agreeing to disagree. Furthermore, the Mataram City BPSK was also recorded as having a percentage of failure to resolve 4 cases (3%), meaning that most cases could be resolved. The effectiveness of dispute resolution through mediation at BPSK Mataram City can be successful due to several things, including skills, mediator techniques in reconciling and asking questions, the ability to analyze disputes from a mediator in mediating, and the good faith of the parties to carry out the execution of the peace deed.*

**Keywords: Alternative Dispute Resolution, Mediation, BPSK**

## A. PENDAHULUAN

Penyelesaian sengketa, merupakan salah satu aspek hukum penting yang diperlukan manusia untuk terciptanya ketertiban dan keteraturan dalam kehidupan masyarakat. Dalam menyelesaikan konflik ataupun sengketa telah menjadi tugas dari Badan peradilan, menyelesaikan suatu perkara tersebut dengan berlandaskan pada undang-undang dan keyakinan hakim, penyelenggaraan kekuasaan kehakiman diserahkan kepada badan peradilan dengan berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Hal tersebut merupakan induk dan kerangka umum yang meletakkan dasar dan asas peradilan.<sup>1</sup>

Pada umumnya, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui 2 (dua) proses. Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi di dalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerja sama (*kooperatif*) di luar pengadilan. Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa. Sebaliknya melalui proses di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat "*win-win solution*", dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan, dan tetap menjaga hubungan baik. Satu-satunya kelebihan proses non-litigasi ini sifat kerahasiaannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan, penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini umumnya dinamakan Alternatif Penyelesaian sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Ada yang mengatakan bahwa *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ini merupakan siklus gelombang ketiga penyelesaian sengketa bisnis. Penyelesaian sengketa

<sup>1</sup> Sudiarto, 2013, *Negosiasasi, Mediasi & Arbitrase (Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia)*, Pustaka Reka Cipta, Bandung, halaman 1

bisnis pada era globalisasi dengan ciri “*moving quickly*”, menuntut cara-cara yang “*informal procedure and be put in motion quickly*”<sup>2</sup>

Seiring dengan perkembangan masyarakat, dengan sebuah skenario globalisasi untuk membangun tatanan dunia yang tanpa batas maka permasalahan-permasalahan yang ada dalam masyarakat juga turut berkembang, dengan tuntutan globalisasi yang mensyaratkan adanya *freetrade* (perdagangan bebas), membuka peluang bagi pembisnis-pembisnis asing masuk untuk berbisnis di dalam negeri, tak sedikit dari mereka tidak terbiasa dengan peraturan perundang-undangan nasional yang kita miliki sehingga dalam penyelesaian sengketa yang timbul mereka lebih memilih untuk menyelesaikannya di luar pengadilan, yang salah satunya dapat dilakukan dengan cara Mediasi.<sup>3</sup>

Ada beberapa alasan mengapa mediasi sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa mulai mendapat perhatian yang lebih di Indonesia seperti:

1. Faktor ekonomis, dimana alternatif penyelesaian sengketa memiliki potensi sebagai sarana untuk menyelesaikan sengketa yang lebih ekonomis, baik dari sudut pandang biaya maupun waktu.
2. Faktor ruang lingkup yang dibahas, alternatif penyelesaian sengketa memiliki kemampuan untuk membahas agenda permasalahan secara lebih luas, komprehensif dan fleksibel
3. Faktor pembinaan hubungan baik, dimana alternatif penyelesaian sengketa yang mengandalkan cara-cara penyelesaian yang kooperatif sangat cocok bagi mereka yang menekankan pentingnya hubungan baik antar manusia (*relationship*), yang telah berlangsung maupun yang akan datang.
4. Adanya tuntutan bisnis internasional, yang akan memberlakukan sistem perdagangan bebas, meningkatnya jumlah dan bobot sengketa di masyarakat, sehingga perlu dicari cara dan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, efektif dan efisien.
5. Era globalisasi mengharuskan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang dapat menyesuaikan dengan laju kecepatan perkembangan perekonomian dan perdagangan yang menuju pasar bebas (*free market*) dan persaingan bebas (*free competition*) dan untuk itu harus ada suatu Lembaga yang mewadahnya.<sup>4</sup>

Konflik yang timbul di dalam masyarakat yang penyelesaiannya dilakukan di luar pengadilan dapat juga timbul dari adanya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Sehubungan dengan itu saat ini pemerintah berdasarkan ketentuan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) hanya pada daerah tingkat II (kabupaten/kota).<sup>5</sup> Dengan demikian, BPSK-lah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

2 *Ibid*

3 *Ibid.*

4 Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Telaga Ilmu Indonesia, Tangerang, 2009, halaman i

5 Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, halaman 242

Berdasarkan Pasal 49 ayat (1) UUPK ini-lah, 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 yang pelantikan pertamanya dilakukan pada tahun 2010.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK baik secara konsiliasi, mediasi maupun secara arbitrase mengacu pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Terkait dengan mekanisme tersebut bahwa BPSK lebih banyak menggunakan cara mediasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis permasalahan mengenai bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dan efektifitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Mataram.

## **B. METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pertimbangan bahwa penelitian ini mengkaji gejala-gejala sosial yang timbul dalam kehidupan masyarakat pada umumnya dan khususnya pada efektifitas mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan kasus, pendekatan sosiologis. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data menggunakan studi dokumen dan wawancara yang dianalisis secara deskriptif kualitatif dan menggunakan metode penarikan kesimpulan dengan cara deduktif.

## **C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **1. Mekanisme Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di BPSK Kota Mataram**

BPSK merupakan lembaga yang menjalankan fungsi mediasi. BPSK dikategorikan sebagai lembaga publik atau semi publik karena merupakan bentukan pemerintah dan dalam menjalankan fungsinya BPSK tidak memungut bayaran atau uang jasa. BPSK memperoleh dana dari pemerintah.<sup>6</sup> Walaupun terdapat 3 (tiga) macam cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK baik mediasi, konsiliasi maupun arbitrase. Namun yang akan dibahas lebih lanjut hanya cara penyelesaian sengketa dengan mediasi.

---

<sup>6</sup> Takdir Rahmadi, 2011. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, halaman 87

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muna'im bahwa<sup>7</sup> BPSK Kota Mataram tidak hanya menjalankan tugas pokoknya untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, BPSK juga dijadikan tempat oleh mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang berasal dari berbagai jenjang baik itu strata satu, strata dua bahkan jenjang doctoral. Mulai dari kegiatan KKN Tematik, penelitian, dan tempat praktek 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 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 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*),<sup>8</sup> Sedangkan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan UUPK ditempuh apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK tidak berhasil<sup>9</sup> Sehingga dalam Pasal 4 PERMA Nomor 1 Tahun 2016 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, permohonan pembatalan putusan arbitrase, keberatan atas putusan Komisi Informasi, penyelesaian perselisihan partai politik, sengketa yang diselesaikan melalui tata cara gugatan sederhana, dan sengketa lain yang pemeriksaannya di persidangan ditentukan tenggang waktu penyelesaiannya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. 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 dikecualikan dari kewajiban menempuh proses mediasi sebagaimana diatur dalam PERMA tersebut.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa di BPSK diawali dengan adanya pengaduan konsumen baik secara lisan maupun tertulis dan dicatat oleh sekretariat BPSK serta dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. gugatan konsumen ini, selain dapat diajukan oleh konsumen yaitu sendiri, dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen yang bersangkutan:

- a. Meninggal dunia;
- b. Sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. Belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
- d. Orang asing (Warga Negara Asing).

7 Hasil wawancara dengan bapak Muna'im, SE.,M.Si, selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen di Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat sekaligus merangkap jabatan sebagai Kepala Sekretariat BPSK periode tahun 2020 sampai dengan 2025, pada tanggal 17 Desember 2021 di Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

8 Takdir Rahmadi, *Op.Cit.* halaman 182

9 Nurnaningsih Amriani, 2001. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, halaman 139

Sekretariat BPSK harus memastikan apakah terhadap gugatan konsumen ini sudah timbul adanya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Artinya bahwa konsumen seharusnya menyampaikan masalahnya terlebih dahulu atau berkomunikasi terlebih dahulu dengan pelaku usaha sebelum mengadukan permasalahannya ke BPSK. 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.

Kemudian ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai salinan pengaduan penyelesaian sengketa paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap dan benar. Kemudian dalam hal pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK, sesuai dengan Pasal 52 huruf (i) UUPK, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan setiap orang sebagaimana tersebut diatas.

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 pada akhirnya menghindarkan penumpukan berkas perkara-perkara perlindungan konsumen di Mahkamah Agung (MA) RI sejak kelahiran sejumlah BPSK di seluruh Indonesia.<sup>10</sup>

Berdasarkan olah data primer yang dilakukan oleh penulis bahwa sejak pelantikan BPSK Kota Mataram pada tanggal 24 Juni 2010 sampai dengan bulan Februari 2022, BPSK Kota Mataram telah menyelesaikan 344 kasus dan telah menerima banyak pengaduan konsumen. Namun fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Mataram pada tahun 2017 sampai dengan bulan Februari 2022.

Menurut keterangan dari bapak Muna'im, SE.,M.Si,<sup>11</sup> selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen di Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat sekaligus merangkap jabatan sebagai Kepala Sekretariat BPSK periode tahun 2020 sampai dengan 2025, menjelaskan bahwa BPSK Kota Mataram berperan sebagai lembaga andalan masyarakat Kota Mataram dalam melayani konsultasi perlindungan konsumen, sehingga banyak masyarakat yang datang ke BPSK Kota Mataram hanya untuk mengadu dan konsultasi terkait dengan permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, setiap tahunnya terdapat pengaduan konsumen yang tidak

10 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, halaman 62

11 Hasil wawancara dengan bapak Muna'im, SE.,M.Si, selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen di Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat sekaligus merangkap jabatan sebagai Kepala Sekretariat BPSK periode tahun 2020 sampai dengan 2025, pada tanggal 17 Desember 2021 di Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

dilanjutkan ke tahap pra-sidang atau terdapat perkara yang setelah dilakukan proses pra-sidang tetapi tidak dilanjutkan ke tahap sidang pertama dengan beberapa alasan diantaranya:

- a. Para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketanya secara kekeluargaan di luar BPSK;
- b. Pelaku usaha tidak sepakat untuk menyelesaikan sengketa di BPSK karena mengacu pada kontrak yang telah disepakati para pihak (berdasarkan kontrak bahwa terhadap sengketa yang terjadi antara para pihak penyelesaiannya dilakukan di Pengadilan Negeri atau dengan cara Arbitrase);
- c. Pihak konsumen melepas haknya di BPSK dengan tidak hadir pada proses pra-sidang maupun sidang di BPSK;
- d. Domisili perusahaan berada di luar provinsi Nusa Tenggara Barat.
- e. Pelaku usaha tidak hadir tanpa keterangan 3 (tiga) kali berturut-turut;

Sebelum proses dilanjutkan pada sidang pertama baik mediasi maupun pilihan cara sengketa lainnya di BPSK diawali dengan melakukan Pra-Sidang, yaitu proses dimana para pihak dibebaskan untuk memilih salah satu dari tiga cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Mataram. Di BPSK Kota Mataram itu sendiri, proses pra-sidang dipimpin oleh Wakil Ketua BPSK dengan didampingi oleh salah seorang anggota sekretariat. Apabila tercapai kesepakatan terkait pemilihan cara penyelesaian, maka sidang dilanjutkan ke sidang pertama. Sidang pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari ke-7 terhitung sejak diterimanya pengaduan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK secara lengkap dan benar.

Menurut Haerani, SH.,MH wakil Ketua BPSK Kota Mataram, BPSK Kota Mataram tetap mengikuti aturan yang ada, yaitu batas waktu penyelesaian sengketa di BPSK Kota Mataram selama 21 hari. Namun untuk memperoleh hasil yang maksimal dan menghindari pelaksanaan penyelesaian sengketa melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka BPSK Kota Mataram berinisiasi mencantumkan ketentuan pra-sidang dalam SOP yang ada.<sup>12</sup>

Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen tercapai kesepakatan sehingga terjadi perdamaian, maka dibuat perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan dikuatkan dengan Putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Sebaliknya, dalam hal tidak tercapai kesepakatan antara para pihak maka dibuat berita acara yang ditandatangani oleh para pihak beserta Majelis dan Panitera yang menyatakan bahwa tidak tercapai kesepakatan antara para pihak terkait dengan besaran maupun bentuk ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh Konsumen.

Ketua BPSK menyampaikan putusan BPSK kepada konsumen dan pelaku usaha selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterima dan tidak ada keberatan, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha. Apabila pelaku usaha dan konsumen tidak menjalankan kewajibannya yang tercantum dalam putusan BPSK, maka BPSK menyerahkan pelaksanaan

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Haerani, SH.,MH, selaku Wakil Ketua BPSK Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat periode tahun 2020 sampai dengan 2025, pada tanggal 17 Desember 2021 di Sekretariat BPSK Kota Mataram.

putusan tersebut ke Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen (PPNS-PK) untuk melakukan penyidikan.

## 2. Efektifitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Mataram.

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada. Sebelum lahirnya UUPK yang membuka kesempatan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, penyelesaian sengketa melalui mediasi telah dikenal dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan.

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.

BPSK dikenal sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Kecil dan Sederhana (*Small Claim Court*) yaitu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Efektifitas mediasi pun selain ditentukan oleh kepiawaian mediator dalam mengusahakan perdamaian antara kedua belah pihak, ditentukan pula oleh kemauan para pihak untuk berkompromi satu sama lain sehingga mediasi dapat memunculkan jalan tengah (*win-win solution*) bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil olah data primer dari Penulis, terhitung sejak tahun 2017 sampai dengan bulan Februari 2022 jumlah sengketa yang telah diselesaikan dengan cara mediasi di BPSK Kota Mataram sebesar 131 (seratus tiga puluh satu) perkara. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa terbanyak yang dipilih oleh pihak pemohon maupun termohon.

Efektif berarti perundingan jalan, para pihak sama-sama mencari solusi-solusi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak (*win-win solution*)<sup>13</sup>. Apabila perundingan berhasil maka kesepakatan mereka kemudian dibuat dalam akta perdamaian yang ditandatangani oleh para pihak dan diperkuat dengan Putusan BPSK yang ditandatangani juga oleh majelis dan panitera yang sifat putusannya *final and banding*. Sedangkan apabila proses mediasi tidak tercapai kesepakatan (tidak berhasil), maka majelis yang didampingi oleh panitera wajib membuat berita acara persidangan yang menyatakan bahwa para pihak sepakat menyelesaikan sengketanya dengan cara mediasi tetapi tidak sepakat terkait dengan bentuk dan besaran ganti

<sup>13</sup> Restami Milana, *Efektivitas Mediasi Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 Dalam Penyelesaian Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Makassar Tahun 2011-2015*, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin, Makassar, 2015, halaman 53

rugi yang dimohonkan oleh konsumen, untuk selanjutnya berita acara tersebut ditandatangani kedua belah pihak, majelis dan panitera.

Tolak ukur efektif atau tidaknya itu banyak tergantung penilaian, secara kasat mata mediasi berhasil berarti efektif. Tapi dari segi prosedur meskipun tidak ada hasil kesepakatan tetapi sudah dijalankan maka itu sudah berhasil. Jika ditinjau dari segi hasil maka ketika mediasi berhasil maka mediasi dikatakan efektif namun jika ditinjau dari segi prosedur maka apabila mediasi itu sudah dijalankan maka mediasi pun dianggap sudah efektif. Intinya setiap sengketa yang diajukan di BPSK Kota Mataram sebelum masuk pada tahap sidang pertama harus diupayakan adanya perdamaian. Sehingga dapat penulis simpulkan tolak ukur efektif atau tidaknya itu relatif.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya mediasi diantaranya:

- a. Keterampilan dan teknik-teknik dari seorang mediator dalam melakukan mediasi baik melalui pendekatan psikologis, agama, dan sosial;
- b. Rendahnya tingkat keberhasilan mediasi diakibatkan oleh lemahnya partisipasi para pihak terhadap proses perdamaian yang ditawarkan.
- c. Iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi akta perdamaian.

Berdasarkan olah data yang penulis lakukan bahwa hasil mediasi di BPSK Kota Mataram selama kurun waktu mulai dari tahun 2017 sampai dengan Februari 2022, tercatat BPSK Kota Mataram telah berhasil menyelesaikan 92 perkara (70%) dengan cara mediasi berhasil, sedangkan 35 perkara (27%) lainnya diselesaikan melalui sepakat untuk tidak sepakat. Pada kurun waktu tersebut, BPSK Kota Mataram juga tercatat memiliki presentase kegagalan menyelesaikan 4 perkara (3%), artinya sebagian besar perkara dapat diselesaikan dengan *output* akta perdamaian yang seluruhnya telah dijalankan oleh pihak-pihak yang bersengketa di BPSK Kota Mataram. Sebagaimana dijelaskan di atas, bahwa salah satu indikator efektifnya mediasi itu dengan dijalankannya akta perdamaian yang diperkuat dalam Putusan BPSK Kota Mataram yang bersifat final dan mengikat.

Dalam hal ini pada tahun 2017 sampai dengan bulan Februari 2022, BPSK Kota Mataram telah menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi sebesar 70% yaitu sebanyak 92 perkara dari total 131 perkara. Uraian tersebut mengindikasikan bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dinilai efektif untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan.

#### **D. KESIMPULAN**

Efektifitas penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dapat dikatakan efektif dikarenakan selama kurun waktu mulai dari tahun 2017 hingga Februari 2022, tercatat BPSK Kota Mataram telah berhasil menyelesaikan 92 perkara (70%) dengan cara mediasi berhasil, sedangkan 35 perkara (27%) lainnya diselesaikan melalui sepakat untuk tidak sepakat. Lebih lanjut, BPSK Kota Mataram juga tercatat memiliki presentase kegagalan menyelesaikan 4 perkara (3%), artinya sebagian besar perkara dapat diselesaikan. Adapun efektifitas penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dapat berhasil

dikarenakan dengan beberapa hal, diantaranya keterampilan, teknik-teknik mediator dalam mendamaikan dan bertanya, kemampuan menganalisa sengketa dari seorang mediator dalam melakukan mediasi, dan iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi akta perdamaian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Achmad Gunaryo, 2007, *Mediasi Peradilan di Indonesia*, dalam Musahadi HAM (ed.), *Mediasi dan Resolusi Konflik di Indonesia. Dari Konflik Agama Hingga Mediasi Peradilan*, Walisongo Mediation Center, Semarang.
- Direktorat Perlindungan Konsumen & Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, *Penyempurnaan Peranan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Departemen Perdagangan, Jakarta.
- Emmy Yuhassarie, 2003. *Proceeding Arbitrase dan Mediasi*, Pusat Pengkajian Hukum, Jakarta.
- Nurnaningsih Amriani, 2001. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2003. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sudiarto, 2013, *Negosiaasi, Mediasi & Arbitrase (Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia)*, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Susanti Adi Nugroho, 2009. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Telaga Ilmu Indonesia, Tangerang.
- Takdir Rahmadi, 2011. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- 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.

### Peraturan Perundang-Undangan Dan Peraturan Lainnya

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
- 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.
- Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.