



Analisis Yuridis Mediasi Sebagai Solusi Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Studi Kasus Bapak I Wayan Vs Pt Optimo Internasional)

Sesilia Faska Tiara Ernawati Sinaga¹, Rani Apriani², Grasia Kurniati³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 4 Oktober 2024

Revised: 12 Oktober 2024

Accepted: 29 Oktober 2024

The problem in this writing is about how the role of mediation in dispute resolution and how the process of resolving consumer disputes at BPSK through mediation based on a case study of Mr. I Wayan as a consumer against Pt Optimo International as a business actor in Denpasar City. The laws and regulations used in this research are Law Number 30 of 1999 on Arbitration and Alternative Dispute Resolution, Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The conclusion in this paper is that mediation has a role, namely as an alternative form of dispute resolution that grows and develops in line with the human desire to resolve disputes quickly and satisfactorily for both parties, as well as reducing the accumulation of cases in court. Then, the procedure for settlement through mediation at BPSK is contained in Article 31 of Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001. Based on the case of a consumer dispute between Mr. I Wayan Astawa and the company PT Optimo International, this case was brought to BPSK Denpasar City and took the Mediation Path, the mediation process finally reached a peace agreement.

Keywords: BPSK, Mediation, Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001

(*) Corresponding Author: sesiliafaska@gmail.com¹ rani.apriani@fh.unsika.ac.id² grasia.kurniati@fh.unsika.ac.id³

How to Cite: Sinaga, S., Apriani, R., & Kurniati, G. (2024). Analisis Yuridis Mediasi Sebagai Solusi Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Studi Kasus Bapak I Wayan Vs Pt Optimo Internasional). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24), 659-670. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9311>

PENDAHULUAN

Dunia usaha saat ini berkembang dengan cepat karena peran dan kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan barang dan jasa sangat berdampak besar pada ekonomi nasional dan internasional. Namun, dari kegiatan-kegiatan usaha yang dijalankan tentu tidak selamanya berjalan dengan baik, disisi lain kegiatan usaha yang dilakukan dimasyarakat tidak terlepas dari permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus ataupun sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bersengketa. Bila dicermati permasalahan yang sering timbul dalam kegiatan dunia usaha salah satunya seperti perdagangan barang dan atau jasa dimana dalam kegiatan usaha ini selalu berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha. Adapun yang dimaksud dengan konsumen adalah sebagai orang atau pihak tertentu yang membeli serta membayar guna mendapatkan jasa atau produk dengan tujuan untuk memanfaatkan barang atau jasa tersebut dan/atau memenuhi kebutuhan mereka. Sedangkan, yang dimaksud dengan



pelaku usaha adalah pihak yang menyediakan, menjual dan/atau memberikan barang atau jasa yang di produksinya.

Seringkali Peredaran barang dan/atau jasa di masyarakat membawa kerugian bagi konsumen. Hal ini terjadi karena sebagian pelaku usaha tidak memenuhi standar dan kualitas pada produk yang ditawarkannya. Pelaku usaha secara bebas memproduksi barang dan menjual hasil produksinya ke pasar tanpa mencermati kualitas serta mutu barang tersebut, sehingga dalam kenyataannya pihak konsumen harus berhati-hati dengan produk yang akan dikonsumsinya atau digunakan demi keselamatan konsumen itu sendiri. Pelaku usaha yang hanya mementingkan kuantitas barang tanpa memperhatikan kualitas barang yang diproduksi menyebabkan barang yang dihasilkan kadang tidak sesuai dengan standar, bahkan banyak barang yang rusak pasca produksi. (Monica Jeannete Tampinongkol, Vecky Y. Gosal, Anna S. Wahongan, 2021) oleh sebab itu , hal ini seringkali menjadi faktor pemicu timbulnya suatu sengketa konsumen.

Sengketa Konsumen dapat diartikan sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang mengalami kerugian akibat dari mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tepatnya pada pasal 45 menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui 2 cara antara lain melalui pengadilan (Litigasi) atau diluar pengadilan (non litigasi) hal ini disesuaikan berdasarkan keinginan para pihak yang bersengketa.

Dalam hal mengefiesiensiakan biaya, waktu serta proses pelaksanaannya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 52 memberikan alternatif cara menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur di luar pengadilan atau disebut non litigasi yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Sebagaimana berdasarkan kasus sengketa konsumen antara Bapak I Wayan Astawa selaku konsumen dengan perusahaan PT. Optimo International selaku pelaku usaha yang dalam hal kasus ini telah merugikan konsumen dengan terjadinya kerusakan terhadap barang, sehingga hak konsumen dalam memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa menjadi tidak terpenuhi maka sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa melalui BPSK berdasarkan kasus tersebut yang dipergunakan adalah mediasi.

Setelah menguraikan fakta diatas, maka penulis mengkaji permasalahan tersebut dan menuangkannya dalam tulisan yang berjudul “Analisis yuridis Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di BPSK (studi kasus Bapak I Wayan Vs Pt Optimo Internasional)”. Berdasarkan pemaparan diatas maka

penulisan ini dapat dirumuskan menjadi dua rumusan masalah yaitu pertama bagaimana peranan mediasi dalam penyelesaian sengketa, dan yang kedua yaitu bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Melalui Mediasi berdasarkan studi kasus Bapak I Wayan selaku konsumen terhadap Pt Optimo Internasional sebagai pelaku usaha di kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian ini, penulis memaparkan jenis penelitian dengan menggunakan penelitian hukum normatif. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. (Peter Mahmud Marzuki, 2007) . Penelitian hukum normatif ini dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Adapun perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian Kepustakaan atau Library Research dengan mempelajari Pustaka, buku, serta karya-karya ilmiah lainnya yang relevan dengan permasalahan yang diteliti guna memperoleh landasan teori serta hukum yang berkaitan dengan pembahasan atau masalah-masalah yang diteliti. Analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif yaitu data yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung. Data yang dianalisis secara kualitatif akan dikemukakan dalam bentuk uraian secara sistematis, kemudian diolah dan selanjutnya dianalisis serta dinyatakan secara deskriptif sehingga dapat memperoleh gambaran yang dapat dipahami secara jelas dan terarah serta dapat memberikan solusi atas permasalahan yang sedang penulis teliti.

HASIL & PEMBAHASAN

Peranan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan dengan hukum perlindungan konsumen, Hukum Perlindungan Konsumen sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Konsumen dapat dibagi menjadi 3 definisi diantaranya :

- a) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial.

- c) Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. (Mia Hadiati, Mariske Myeke Tampi, 2017)

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Dalam Pasal 2 UUPK, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima (5) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu: (Rani Apriani, 2017)

- a. Prinsip Manfaat, maksudnya adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Prinsip Keadilan, maksudnya adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Prinsip Keseimbangan, maksudnya adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah;
- d. Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen, maksudnya adalah untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Prinsip Kepastian Hukum, maksudnya adalah supaya baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, di mana negara dalam hal ini menjamin adanya kepastian hukum tersebut Melalui kelima prinsip tersebut terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen.

Membahas mengenai sengketa konsumen, Suatu sengketa dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha, Maka dari itu suatu permasalahan atau sengketa yang menyangkut para pihak harus dapat diselesaikan. Pemerintah menyediakan suatu badan untuk membantu para konsumen dalam menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha yang dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. (Taffana Agyarossa, Rani Apriani, 2023)

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa dibagi menjadi 2 jenis yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan (proses litigasi) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Dalam penyelesaian sengketa melalui Pengadilan setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga

peradilan umum adapun Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan, penyelesaian sengketa diluar pengadilan terdiri antara lain penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK.

Pasal 52 huruf a UUPK menjelaskan tugas dan wewenang BPSK untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. (Gilang Bagaskara, Grasia Kurniati, 2023) Didalam BPSK terdapat 3 Macam mekanisme dalam penyelesaian sengketa yang salah satunya adalah melalui mediasi, Dalam hal ini Mediasi dapat diartikan sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (non intervensi) dan tidak berpihak serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa. Adapun pihak ketiga tersebut disebut sebagai mediator atau penengah, yang bertugas membantu pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya, tetapi pihak ketiga ini tidak mempunyai kewenangan dalam mengambil keputusan. Melalui mediasi diharapkan mencapai titik temu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi para pihak, yang selanjutnya akan dituangkan sebagai kesepakatan bersama.

Menurut ketentuan sebagaimana yang telah tertuang didalam pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, menguraikan bahwa dalam hal sengketa atau beda pendapat tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator. (JDIH BPK, 1999). Sebagaimana dapat kita lihat proses litigasi seringkali dalam menyelesaikan sengketa dianggap lambat karena membutuhkan waktu yang lama dan proses yang rumit terlebih pihak-pihak yang terlibat, berpotensi dapat menimbulkan pengeluaran biaya yang lebih tinggi dan bahkan memunculkan masalah baru seperti permusuhan antara pihak-pihak yang bersengketa dibandingkan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan sehingga dalam hal ini mediasi berperan sebagai solusi bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang tumbuh dan berkembang sejalan dengan keinginan manusia untuk menyelesaikan sengketa secara cepat dan menguntungkan kedua belah pihak (*win-win solution*) terlebih pula mengurangi penumpukan perkara di pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi memiliki karakteristik atau unsur-unsur diantaranya:

1. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan perundingan.
2. Mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan.

3. Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
4. Mediator bersifat pasif dan hanya berfungsi sebagai fasilitator dan penyambung lidah dari para pihak yang bersengketa, sehingga tidak terlibat dalam menyusun dan merumuskan rancangan atau proposal kesepakatan.
5. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan berlangsung.
6. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa (Rizal, 2022)

Menurut Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan terdapat 2 bentuk Mediasi yaitu:

- a. Mediasi di Pengadilan. Mediasi dipengadilan telah dikenal sejak diberlakukannya “Perma No.2 Tahun 2003 mengenai Prosedur Mediasi di Pengadilan”. Berbagai pihak yang perkaranya diajukan kepada pengadilan, wajib terlebih dulu melalui proses mediasi sebelum dilaksanakan pemeriksaan pada pokok perkaranya.
- b. Mediasi di Luar Pengadilan. Berdasarkan “Perma No.1 Tahun 2016”, terdapatnya ketentuan dengan mengaitkan diantara praktek mediasi diluar pengadilan yang memberi hasil sebuah kesepakatan. Menurut ketentuan dalam “Pasal 36 ayat 1, 2 dan 3 didalam Perma No.1 Tahun 2016” yang menetapkan suatu tahapan hukum pada akta perdamaian yang sumbernya pengadilan tingkatan pertama dari kesepakatan perdamaian yang terdapat diluar pengadilan. Tahapannya ialah mempergunakan sebuah cara yakni diajukannya gugatan yang melampirkan dokumen ataupun naskah mengenai kesepakatan damai oleh berbagai pihak bersama mediasi ataupun berbantuan mediator yang mempunyai sertifikat. Diajukannya gugatan tentu ialah pihak yang terdapat didalam bersengketa memperoleh kerugian. (Ni Kadek Candra Nanda Devi, Kadek Julia Mahadewi, 2022)

Secara garis besar adapun Tahapan mediasi diantaranya :

1. Tahap Pramediasi
Merupakan tahapan awal, mediator menyusun sejumlah langkah dan persiapan sebelum mediasi benar-benar dimulai. Mediator dalam tahap ini melakukan beberapa langkah yaitu meliputi membangun kepercayaan diri, menghubungi para pihak, menggali dan memberikan informasi awal mediasi, fokus pada masa depan, mengoordinasikan pihak bertikai, mewaspadai perbedaan budaya, menentukan siapa yang hadir, menentukan tujuan pertemuan, kesepakatan waktu dan tempat, dan menciptakan rasa aman bagi kedua belah pihak yang bersengketa untuk bertemu dan membicarakan perselisihan yang bersangkutan. (Abbas, 2009)
2. Tahap Proses Mediasi

Tahap pelaksanaan mediasi merupakan tahap dimana pihak yang bertikai sudah berhadapan satu sama lain, dan memulai proses mediasi. Tahapan ini terdapat langkah penting meliputi sambutan pendahuluan mediator, presentasi serta pemaparan kisah para pihak, mengurutkan dan menjernihkan permasalahan, berdiskusi dan negosiasi masalah yang disepakati, menciptakan opsi-opsi, menemukan butir kesepakatan dan merumuskan keputusan, dan penutup mediasi. Dalam tahap ini, Mediator harus memberi arahan kemampuannya agar memberikan penilaian pada tujuan yang sudah diinventarisir, melaksanakan eksplorasi tujuan seluruh pihak, mengolah data dan mengembangkan informasi, memahami masalah serta mendorong seluruh pihak agar membuat penyelesaian masalahnya beserta mediator di perbolehkan melaksanakan kaukus.

3. Tahapan berakhirnya mediasi

Dalam tahap ini, seluruh pihak melaksanakan kesepakatan yang telah mereka tuangkan atau sepakati bersama dalam suatu perjanjian tertulis. Para pihak menjalankan hasil kesepakatan tersebut berdasarkan komitmen yang telah mereka sepakati selama dalam proses mediasi.

Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Melalui Mediasi Berdasarkan Studi Kasus Bapak I Wayan Selaku Konsumen Terhadap Pt Optimo Internasional Sebagai Pelaku Usaha Di Kota Denpasar.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat 4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, terdapat definisi dari sengketa konsumen, sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (JDIH BPK, 2020) Sengketa konsumen berasal dari 2 hal diantaranya: (Janus Sidabalok, 2014)

a. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban yang diatur di dalam undang-undang. Pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang mengenai kewajibannya sebagai pelaku usaha yang isinya larangan-larangan yang dikenakan pada pelaku usaha ketika menjalankan usahanya. Sengketa ini dapat disebut sebagai sengketa yang bersumber dari hukum.

b. Pelaku usaha atau konsumen tidak tunduk pada isi perjanjian. Baik konsumen maupun pelaku usaha tidak menaati kewajiban yang telah dituangkan dalam kontrak atau perjanjian yang disepakati para pihak. Sengketa ini dapat disebut sebagai sengketa yang bersumber dari kontrak.

Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen saat menggunakan atau menggunakan barang atau jasa adalah alasan yang dapat menyebabkan terjadinya sengketa konsumen. Oleh karena itu, Proses penyelesaian sengketa konsumen harus dilakukan untuk mewujudkan hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen sehingga para pihak dapat kembali

mendapatkan hak-haknya yang telah dirugikan, sebagaimana dengan ketentuan Pasal 19 ayat 3 dan Pasal 23 jo Pasal 45 ayat 2 dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, sengketa konsumen dapat diselesaikan di Luar pengadilan dan melalui pengadilan. (JDIH BPK, 1999) Adapun penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dapat dilakukan oleh lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan /atau forum lain untuk mencapai kesepakatan. Merujuk pada Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli, dan aribtrase, sedangkan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan ialah penyelesaian melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum. (Monica Jeannete Tampinongkol, Vecky Y. Gosal, Anna S. Wahongan, 2021).

Sebagaimana berdasarkan ketentuan Pasal 3 huruf (a) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa dalam melaksanakan fungsinya BPSK memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, melalui cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Kemudian, pada Pasal 4 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ayat (1) menyatakan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan ayat berbunyi (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. (Neli Gusmwati, 2019). BPSK merupakan sebuah lembaga yang diamanatkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yang mana mengatur terkait pelaku usaha, dan konsumen. Dengan adanya BPSK, khususnya bagi mereka yang dirugikan BPSK ini menjadi sarana sarana hukum untuk mengadukan permasalahannya ke Pengadilan Negeri, atau mengadukan ke BPSK.

Untuk menyelesaikan masalah konsumen di luar pengadilan, adapun pemerintah mendirikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada daerah Tingkat II yaitu kota atau kabupaten. Adapun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar dibentuk sesuai dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK didirikan ditujukan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Dasar hukum pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 49 ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 Kep. Menperindag Nomor

350/MMP/Kep/12/2001 tertanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mengatur bahwa di setiap Kota atau Kabupaten harus dibentuk BPSK. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Denpasar dibentuk sebagaimana berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Serta Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006. Sedangkan Keanggotaannya ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 61/M-Dag/Kep/1/2011 Tanggal, 31 Januari 2011, Berdasarkan surat penugasan Menteri Perdagangan No. 142/M-DAG/ST/1/2011, Tanggal 31 Januari 2011.

Sebagaimana Menurut Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 terdapat Tata cara penyelesaian melalui mediasi diantaranya menyebutkan bahwa :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Adapun sesuai dengan kasus yang dikaji dalam penulisan ini adalah mengenai kasus sengketa konsumen antara Bapak I Wayan Astawa yang merupakan pihak konsumen dengan perusahaan PT. Optimo International yang merupakan pihak pelaku usaha. Kasus tersebut diawali ketika Pak Wayan Astawa membeli barang berupa sliming digit yang ditawarkan oleh sales dari PT. Optimo International. Pada saat dipergunakan selama sebulan ternyata barang tersebut rusak dan ketika Pak Wayan mengkomplain barang tersebut kepada PT. Optimo International, pihak perusahaan segera memperbaiki barang tersebut, namun tidak lama setelah dipergunakan barang sliming digit yang berfungsi untuk pijat tersebut ternyata rusak lagi. Pak Wayan Astawa segera menelepon sales yang telah menawarkan barang tersebut namun tidak berhasil dihubungi. Hal itulah yang membuat Pak Wayan akhirnya membawa kasus ini ke BPSK Kota Denpasar. (Dinas Perindustrian & Perdagangan Kota Denpasar, 2012)

Pada Tanggal 15 Februari 2012, Bapak I wayan Astawa yang merupakan konsumen ini datang Ke BPSK Kota Denpasar. Setelah itu, konsumen tersebut mengisi formulir pengaduan konsumen dengan Nomor Registrasi 02/PK/BPSK/2012 tentang pengaduannya mengenai standar mutu, dengan membawa barang bukti sliming digit yang rusak tersebut, dengan jenis tuntutan penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara lainnya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Denpasar segera memanggil para pihak yang bersengketa dan Pada hari Rabu, tanggal 22 Februari 2012 sidang

pun dilaksanakan di Sekretariat BPSK Jl. Melati No. 21 Denpasar. Atas persetujuan dan setelah mendengar keterangan dari para pihak yang bersengketa akhirnya diperolehnya kesepakatan bahwa jalur yang ditempuh untuk penyelesaian sengketa adalah dengan jalan mediasi. Proses mediasi antara pihak Bapak I Wayan Astawa selaku konsumen dengan pihak PT. Optimo International selaku pelaku usaha yang diwakili oleh Supervisor sales & Marketingnya berjalan dengan lancar dan diperoleh kesepakatan perdamaian yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa. Mereka (Pihak Konsumen & Pihak Pelaku Usaha) keduanya menandatangani surat pernyataan yang dibuat pada tanggal 22 Februari 2012 yaitu berisikan pihak pelaku usaha memberikan penggantian uang tunai sebesar Rp. 150.000,- sesuai dengan harga beli barang tersebut kepada Bapak I Wayan Astawa (konsumen) dan Bapak I Wayan Astawa menyetujui mengembalikan slimming digit yang mengalami kerusakan kepada PT. Optimo International (pelaku usaha). (Made Dwi Pranata, A.A. Sri Indrawati, Dewa Gede Rudy)

BPSK membuat surat perjanjian perdamaian dengan cara mediasi No. 5/BPSK/II/2012 Tanggal 24 Februari 2012 dengan ditandatangani oleh kedua belah pihak dengan disaksikan oleh Ketua Majelis, Anggota Majelis, dan Panitera. Adapun maksud dari perjanjian tertulis yang telah dibuat oleh kedua belah pihak adalah untuk menguatkan isi kesepakatan dalam mediasi yang telah dilaksanakan. Oleh karena itu, Keputusan BPSK yang dikeluarkan merupakan putusan final yang mengikat semua pihak yang terlibat.

Keputusan hasil Penyelesaian Sengketa melalui proses mediasi terdapat dalam Pasal 37 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang berbunyi bahwa, “hasil penyelesaian sengketa konsumen dan cara Konsiliasi atau Mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.” Dan ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menambahkan, “perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.” Dan berdasarkan ketentuan Undang-Undang- Nomor 30 tahun 1999, kesepakatan tertulis tersebut harus didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal penandatanganan, dan dilaksanakan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh hari) terhitung sejak tanggal pendaftaran di Pengadilan negeri.

KESIMPULAN

Didalam BPSK terdapat 3 Macam mekanisme dalam penyelesaian sengketa salah satunya adalah melalui mediasi. Mediasi dapat diartikan sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (non intervensi) dan tidak berpihak serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa. Adapun pihak ketiga tersebut disebut sebagai mediator atau penengah, yang bertugas membantu

pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya, tetapi pihak ketiga ini tidak mempunyai kewenangan dalam mengambil keputusan. Dalam hal ini mediasi berperan sebagai solusi bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang tumbuh dan berkembang sejalan dengan keinginan manusia untuk menyelesaikan sengketa secara cepat dan memuaskan kedua belah pihak terlebih pula mengurangi penumpukan perkara di pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar dibentuk sesuai dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK didirikan ditujukan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Menurut Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 terdapat Tata cara penyelesaian melalui mediasi diantaranya menyebutkan bahwa :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Sebagaimana berdasarkan kasus yang dikaji bahwa sengketa konsumen antara Bapak I Wayan Astawa yang merupakan pihak konsumen dengan perusahaan PT. Optimo International yang merupakan pihak pelaku usaha. penyelesaian sengketa konsumen tersebut dengan menggunakan jalan mediasi. Proses mediasi antara pihak Bapak I Wayan Astawa selaku konsumen dengan pihak PT. Optimo International selaku pelaku usaha yang diwakili oleh Supervisor sales & Marketingnya berjalan dengan lancar dan diperoleh kesepakatan perdamaian yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2009). *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Adat Dan Nasional*. Jakarta : Kencana .
- Agyarossa, T., & Apriani, R (2023). Analisis Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Diluar Pengadilan Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(9), 272. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7951762>
- Apriani, R (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE*347, 2(2), 347-348. doi:<https://doi.org/10.35706/dejure.v2i2.1308>

- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar. (2012, Februari). *BPSK Mediasi Kasus Sengketa Konsumen*. Diambil kembali dari <https://www.perindag.denpasarkota.go.id/artikel/bpsk-mediasi-kasus-sengketa-konsumen>
- Bagaskara, G & Kurniati, G. (2023). Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Shopee (Hukum Perdata). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(5), 238-239. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7733346>
- Devi, N. K. C. N., & Mahadewi, K. J. (2022). Skema Penyelesaian Sengketa Melalui Proses Mediasi Berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 5215.
- Gusamawati, N., Mashudi., & Oktarina, N. (2019). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman. *Ensiklopedia Social Review* , 1(3), 326.
- Hadiati, M. & Tampi, M.M. (2017). Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) Di D.K.I. Jakarta. *Jurnal Hukum Prioris*, 6(1), 67. doi:<https://doi.org/10.25105/prio.v6i1.1908>
- JDIH BPK. (1999). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Diambil kembali dari JDIH BPK DATABASE PERATURAN: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45348/uu-no-30-tahun-1999>
- JDIH BPK. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Dipetik 11 Mei Sabtu, 2024, dari JDIH BPK DATABASE PERATURAN: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- JDIH BPK. (2020). *eraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Dipetik Mei Senin, 2024, dari JDIH BPK DATA BASE PERATURAN: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/160335/permendag-no-72-tahun-2020>
- Marzuki, P. M. (2007). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Pranata, M. D, & Indrawati, A.A.S., & Rudy, D. G (t.thn.). *Kekuatan Hukum Putusan Secara Mediasi Dalam Kasus Alat Pijat (Sliming Digit) Yang Mengalami Kerusakan Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Denpasar*. Diambil kembali dari OJS Unud: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/8189/6129/>
- Rizal, F. (2022). Peran Mediasi Sebagai Salah Satu Solusi Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Minhaj; Jurnal Ilmu Syariah*, 60. doi: <https://doi.org/10.52431/minhaj.v3i1.750>
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Tampinongkol, M.J & Gosal, V. Y., & Wahongan, A.S. (2021). Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentan Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 9(5), 240-242.