

MANFAAT PENEYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN LUAR PENGADILAN

Oleh :

Pandapotan Siagian

Dosen Fakultas Hukum Universitas Tama Jagakarsa

Abstrak

Latar belakang masalah, sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Masih banyak ditemukan peredaran produk yang tidak memberi rasa aman kepada konsumen. Sengketa konsumen dapat diselesaikan di pengadilan dan luar pengadilan. Permasalahan bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dan prosedur mana yang lebih bermanfaat kepada para pihak. Kesimpulan, sengketa konsumen dapat diselesaikan di pengadilan melalui pengadilan niaga berlaku hukum acara perdata, sedangkan diluar pengadilan dilaksanakan melalui alternatif penyelesaian sengketa (negosiasi, mediasi, konsiliasi) arbitrase dan BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen luar pengadilan lebih banyak memberi manfaat, karena diselesaikan secara kekeluargaan, menghemat waktu dan biaya murah dan mencegah permusuhan dari para pihak.

Kata kunci: penyelesaian sengketa konsumen, manfaat

Abstract

The background of the problem, consumer disputes are disputes that occur between consumers and business actors. There are still many products in circulation that do not give consumers a sense of security. Consumer disputes can be resolved in court and out of court. The problem of how to resolve consumer disputes and which procedures are more useful to the parties. In conclusion, consumer disputes can be resolved in court through a commercial court where civil procedural law applies, while outside the court it is carried out through alternative dispute resolution (negotiation, mediation, conciliation) arbitration and BPSK. The settlement of consumer disputes outside the court provides more benefits, because it is resolved in a friendly manner, saves time and cheap costs and prevents hostility from the parties.

Keywords: consumer dispute resolution, benefits

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah Hukum Negara

Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai

bidang ilmu ekonomi.¹ Berdasarkan Pasal 1 angka 1 dapat diambil pengertian bahwa pelaku usaha terdiri dari orang perorangan atau badan usaha baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang berkedudukan dan menjalankan usahanya di wilayah Indonesia. Pelaku usaha yang dimaksud dalam Pasal 1 angka termasuk pelaku usaha asing (importer) tidak termasuk pelaku usaha eksportir. Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengandung cakupan yang luas dalam masyarakat Eropa terutama Belanda, yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi, penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, importer suatu produk, leasing dan pemasok (supplier).² Jika terjadi perbuatan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen, siapa pelaku yang dapat digugat. Dalam Pasal 3 Directive ditentukan bahwa:

1. Produsen pembuat produk akhir, produsen pembuat bahan mentah, pembuat suku cadang
2. Pengimpor produk untuk dijual, disewakan, leasing
3. Produsen tidak dikenal adalah leveransir/Supplier.³

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak

mengatur urutan pelaku usaha jika terjadi perbuatan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Urutan pelaku usaha yang digugat sebaiknya disusun sebagai berikut:

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk, berdomicili didalam negeri dan domicilinya diketahui.
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen di produksi diluar negeri, maka yang digugat adalah importirnya.
- c. Apabila importirnya tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjualnya dari siapa konsumen membeli barang.⁴

Selain pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen dikenal istilah konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵ Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK dapat disimpulkan yang dimaksud dengan konsumen orang pemakai barang dan/ atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan.

¹ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

² Ahmadi Miru & Sutarwan Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT RajaGrafindo, Jakarta, hlm 8-9.

³ Ibid, hlm 9-10.

⁴ Ibid hlm 10-11

⁵ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen termasuk ke dalam hukum perjanjian yang memuat tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Apabila masing-masing pihak telah melaksanakan hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur dalam dalam UUPK telah dilaksanakan, maka tidak menimbulkan masalah. Masalah akan timbul apabila salah satu pihak konsumen atau produsen tidak melaksanakan apa merupakan kewajibannya sehingga menimbulkan masalah. Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan antara pelaku usaha dan konsumen atau melalui lembaga yang berada dibawah peradilan umum.⁶ Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan secara sukarela para pihak yang bersengketa.⁷ Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan

tidak berhasil oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak.⁸

Berdasarkan Pasal 45 UUPK tersebut bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Berdasarkan hal ini penulis tertarik untuk menulis tentang “ **Manfaat Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar Pengadilan.**”

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana prosedur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan?
- 2) Apa manfaatnya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui prosedur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan
- 2) Untuk mengetahui manfaat penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha

⁶. Pasal 45 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Pasal 45 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Pasal 45 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dengan konsumen. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum.⁹ Sedangkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang diikat dengan hukum perjanjian memuat hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen, sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha. Sengketa konsumen timbul apabila salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang merupakan kewajibannya. Pada umumnya sengketa konsumen timbul karena hak konsumen dilanggar oleh pelaku. Apabila pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya melanggar hak konsumen, maka pelaku usaha dapat dipertanggung jawabkan baik secara

Hukum Perdata, Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara.

2.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45-48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.¹¹ Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan secara sukarela para pihak yang bersengketa.¹² Penyelesaian sengketa konsumen yang terdapat pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana yang diatur dalam undang-undang.¹³ Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan

⁹ Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰. Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹² Pasal 45 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Pasal 45 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

tidak berhasil oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak.¹⁴

Berdasarkan Pasal 45 UUPK, bahwa jika terjadi sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan dan luar pengadilan berdasarkan pilihan secara sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan tidak tercapai dapat ditempuh penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara damai yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵ Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan dengan cara damai tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau disebut *Alternative Dispute Resolution* (ADR). ADR dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitral.¹⁶ Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur penyelesaian sengketa

mengatur tentang arbitrase, konsolidasi dan mediasi.

Arbitrase

Arbitrase penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan umum dibuat berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase jika terdapat klausul arbitrase yang menyatakan para pihak sepakat sengketa diselesaikan melalui arbitrase. Kelebihan putusan arbitrase bersifat final dan mengikat, berkuat hukum tetap dan mengikat para pihak. Apabila putusan tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pihak yang kalah, maka eksekusi dapat dilakukan secara paksa melalui pengadilan. Apabila para pihak telah sepakat sengketa diselesaikan melalui arbitrase maka sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan melalui pengadilan.

Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang ditempuh diluar pengadilan. Konsiliasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Para pihak yang bersengketa tidak terikat dengan

¹⁴ Pasal 45 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵ Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya, Bandung, 1997, hlm 186-169.

pendapat konsiliator. Penyelesaian sengketa tergantung kepada kesukarelaan para pihak.

Mediasi

Mediasi sebagai salah satu penyelesaian sengketa diluar pengadilan didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara mediasi. Kesepakatan dapat dilakukan sebelum terjadinya sengketa atau setelah terjadinya sengketa. Para pihak sepakat sengketa diselesaikan melalui mediasi.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Sengketa konsumen dapat diselesaikan di pengadilan dan diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan diluar pengadilan dapat ditempuh melalui pilihan sukarela yang dilakukan oleh para pihak melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dan Arbitrase yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Selain itu penyelesaian sengketa konsumen luar pengadilan dapat dilakukan melalui suatu lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sengketa konsumen yang diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa atau ADR) didasarkan atas penyelesaian pilihan sukarela yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa luar pengadilan didasarkan atas penyelesaian yang mengutamakan

penyelesaian secara damai untuk mencapai kesepakatan antara pihak yang bersengketa bergantian ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang telah dirugikan. Penyelesaian yang dilakukan melalui luar pengadilan hanya penyelesaian sengketa konsumen yang mengandung aspek Hukum Perdata. Berbeda halnya jika sengketa konsumen mengandung unsur pidana, misalnya pelaku usaha dalam menjalankan usahanya melakukan penipuan, maka penyelesaian dilakukan melalui pengadilan yang dilahului laporan atau pengaduan oleh konsumen kepada aparat penegak (polisi) hukum yang didukung dengan bukti-bukti untuk dilakukan penyidikan oleh pihak kepolisian penyelesaiain mengacu kepada Pasal 89 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain aspek perdata dan hukum pidana sengketa konsumen juga memungkinkan pelanggaran terhadap Hukum Administrasi Negara yang diatur dalam Pasal 60. Sanksi administratif yang diatur dalam Pasal 60 adalah sanksi administratif dengan memberikan ganti kerugian paling banyak Rp 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah). Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dilakukan melalui alternatif penyelesaian sengketa yang diatur Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu melalui arbitrase, Negosiasi, mediasi, konsiliasi.

1. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar Pengadilan

Sebagaimana telah disinggung pada uraian diatas penyelesaian sengketa

konsumen dapat dilakukan berdasarkan alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pilihan sukarela yang dilakukan oleh para pihak yang dapat dilakukan dengan cara arbitrase, mediasi, negosiasi, konsiliasi. Selain itu penyelesaian sengketa konsumen luar pengadilan dapat dilakukan melalui suatu lembaga yaitu lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

1). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara antara lain berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, *minitrial summary jury trial, settlement confrence* serta bentuk lainnya.¹⁷ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase, membedakan arbitrase dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa, karena yang termasuk alternatif penyelesaian sengketa adalah pilihan penyelesaian sengketa berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dilakukan berdasarkan pilihan secara sukarela oleh pihak yang bersengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa atau *Alternative Dispute*

Resolution (ADR) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dapat dilakukan dengan cara arbitrase, negosiasi, mediasi dan konsiliasi.

a. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dapat dilakukan apabila para pihak bersepakat bahwa sengketa diselesaikan melalui arbitrase. Para pihak yang bersengketa harus membuat klausula arbitrase yang menyatakan bahwa para pihak bersengketa sepakat kasusnya diselesaikan melalui Arbitrase. Klausula arbitrase dapat dibuat oleh para pihak sebelum terjadinya sengketa atau sesudah terjadinya sengketa. Klausula arbitrase harus dibuat secara tertulis. Tanpa klausula arbitrase, maka sengketa yang terjadi tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase. Penyelesaian melalui arbitrase tetap mengutamakan penyelesaian secara damai yang dipimpin oleh arbiter yang ahli dalam bidangnya. Para arbiter memberi masukan kepada para pihak yang bersengketa terhadap masalah yang terjadi. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat artinya kasus sengketa konsumen yang telah telah diselesaikan melalui arbitrase tidak dapat lagi untuk diselesaikan melalui pengadilan. Begitu juga apabila para pihak telah sepakat bahwa sengketa

¹⁷ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan*

Penyelesaian Sengketa, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm 186-189

yang mereka hadapi diselesaikan melalui arbitrase, maka para pihak tidak dapat lagi untuk mengajukan sengketa ke Pengadilan Umum. Putusan arbitrase dapat dieksekusi apabila putusan arbitrase telah didaftar di pengadilan.

b. Konsiliasi

Penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan melalui konsiliasi diselesaikan melalui seorang ahli yang ditunjuk oleh para pihak yang bersengketa. Pihak ketiga yang disebut konsiliator dapat memberikan pendapat atau sarannya terhadap sengketa yang terjadi. Saran atau pendapat yang diberikan oleh konsiliator tidak mengikat kepada para pihak. Para pihak dapat menerima saran dari konsiliator atau menolak pendapat dari konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen tetap tergantung kepada kesukarelaan dari pihak berdasarkan kesepakatan dari pihak. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliator mempunyai kekuatan hukum dapat dieksekusi apabila telah didaftarkan di Pengadilan Umum.

c. Mediasi

Mediasi termasuk salah satu penyelesaian sengketa yang ditempuh diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa ditempuh dengan mengutamakan damai. Peran pihak ketiga sebagai mediator ditunjuk oleh para pihak harus bersifat netral tidak memihak dan tidak punya kepentingan terhadap sengketa. Mediator dapat memberikan saran-saran atau pendapatnya terhadap sengketa yang terjadi tapi tidak selalu dapat mengikat kepada pihak yang

bersengketa. Pihak yang bersengketa dapat saja tidak mengikuti pendapat atau saran dari mediator. Jika penyelesaian secara mediasi mencapai kata sepakat, maka sengketa menjadi selesai dan selanjutnya para pihak diharuskan untuk mentaati apa yang telah disepakati. Pendapat dari mediator tidak bersifat mengikat.

Mediasi yang telah dicapai dituangkan dalam bentuk tertulis yang ditanda tangani oleh pihak yang bersengketa. Putusan mediasi mempunyai kekuatan eksekusi apabila putusan mediasi telah didaftarkan melalui pengadilan umum.

d. Negosiasi

Negosiasi adalah perundingan yang dilakukan oleh konsumen dengan produsen untuk menyelesaikan sengketa. Para pihak yang bersengketa yaitu produsen dan konsumen harus aktif dalam bernegosiasi yang dilandasi dengan itikad baik untuk mencapai kata sepakat. Penyelesaian sengketa melalui negosiasi tidak melibatkan pihak ketiga. Penyelesaian sengketa melalui negosiasi tetap mengutamakan damai untuk mencapai kata sepakat yang putusannya saling menguntungkan kepada kedua belah pihak. Jika negosiasi tidak tercapai para pihak yang bersengketa dapat memilih alternatif penyelesaian sengketa yang lain yaitu melalui mediasi, konsiliasi, arbitrase.

2). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan selain melalui alternatif penyelesaian sengketa

adalah melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diatur pada Pasal 49-52 UUPK. BPSK dibentuk oleh pemerintah berkedudukan di wilayah tingkat II. Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Pasal 45 undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana yang diatur dalam undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak lain yang bersengketa.¹⁸

Berdasarkan Pasal 45 tersebut di atas dapat disimpulkan, bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dapat ditempuh penyelesaian secara litigasi melalui pengadilan dan diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian melalui jalur litigasi ditempuh apabila penyelesaian secara non litigasi tidak berhasil. Ini berarti penyelesaian sengketa konsumen diutamakan penyelesaian secara non litigasi. Selanjutnya Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang penyelesaian sengketa diluar pengadilan, diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi atau terulang kembali kerugian yang diderita konsumen, pernyataan tersebut dibuat dalam bentuk tertulis.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resoluiom* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara antara lain berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, *minitrial summary jury trial*, *settlement confence* serta bentuk lainnya.¹⁹ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, membedakan arbitrase

¹⁸ Ibid hlm 227

¹⁹ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan*

Penyelesaian Sengketa, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm 186-189

dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa, karena yang termasuk alternatif penyelesaian sengketa berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.

Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, undang-undang perlindungan konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam bentuk penyelesaian sengketa konsumen yaitu arbitrase, konsiliasi dan mediasi yang merupakan bentuk dan cara penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan yang menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur pada Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut: Pemerintah membentuk Badan penyelesaian sengketa Konsumen di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, namun belum semua daerah tingkat II ada BPSK. Anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK dilakukan oleh menteri. Unsur konsumen yang dimaksud Pasal 49 tersebut terdiri dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau kelompok konsumen. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen putusannya bersifat final tidak ada upaya hukum banding dan kasasi. Putusan BPSK agar mempunyai kekuatan eksekutorial dapat dieksekusi secara paksa, maka putusan BPSK tersebut harus didaftar di pengadilan negeri di wilayah hukum

domicili BPSK. Selain tugas pokok BPSK menyelesaikan sengketa konsumen adalah memberikan konsultasi perlindungan konsumen atas pelanggaran perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku, menerima pengaduan konsumen atas terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen, serta tugas-tugas lainnya.

Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap pelanggaran konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap pelanggaran konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, dan atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau/pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan atau tidak adanya kerugian pihak konsumen
- l. Memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar undang-undang ini.²⁰

1. Manfaat Penyelesaian Sengketa Kosumen diluar Pengadilan

Manfaat penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan adalah proses penyelesaian lebih sederhana, lebih cepat, dan biaya yang murah. Pemeriksaan dilakukan secara tertutup bersifat rahasia menguntungkan kepada perusahaan. Pemeriksaan yang dilakukan secara tertutup akan menjaga nama baik dari perusahaan, sehingga walaupun perusahaan sedang bersengketa tidak mengganggu jalan bisnis dari perusahaan. Manfaat penyelesaian diluar pengadilan didahului berdasarkan pilihan sukarela atas dasar sepakat dan didasarkan kepada perdamaian .

Penyelesaian sengketa yang didasarkan pilihan sepakat dari para

pihak yang bersengketa lebih menjamin sengketa akan dapat diselesaikan dengan cepat yang tentu saja biaya dikeluarkan akan lebih murah.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan lebih mengutamakan win- win solution yang saling menguntungkan kepada para pihak yang bersengketa. Pihak yang bersengketa tidak ada yang kalah dan tidak ada yang menang, semua pihak yang bersengketa adalah sama-sama pihak yang menang yang saling menguntungkan. Hal ini disebabkan penyelesaian diluar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan dari pihak yang bersengketa dengan mengutamakan damai. Para pihak dapat memilih secara sukarela penyelesaian melalui pilihan alternatif penyelesaian sengketa yang akan digunakan dalam menyelesaikan sengketa. Apabila sengketa diselesaikan diluar pengadilan tidak tercapai, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan yang berwenang. Ketentuan hukum yang berlaku dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah ketentuan hukum yang diatur dalam Hukum Acara Perdata.

IV. KESIMPULAN

1. Kesimpulan
Prosedur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat dilakukan melalui alternatif penyelesaian sengketa dan

²⁰ Op-cit, hlm 250-251

melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa yang ditur dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dapat dilakukan secara mediasi, negosiasi, konsultasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan didasarkan pilihan sukarela oleh pihak yang bersengketa dengan mengutamakan damai untuk mencapai kesepakatan dari pihak yang bersengketa. Pendapat dari pihak ketiga seperti mediator atau konsiliator tidak selalu dapat mengikat kepada para pihak. Para pihak dapat saja tidak setuju dengan saran yang diberikan oleh mediator atau konsiliator. Selain itu penyelesaian diluar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumem (BPSK). Penyelesaian melaui BPSK dapat menggunakan cara mediasi, konsultasi atau penilaian ahli. Putusan BPSK bersifat final tidak dapat dilakukan upaya hukum banding atau kasasi. Putusan BPSK mempunyai kekuatan eksekutorial apabila telah didaftarkan di pengadilan.

2. Manfaat penyelesaian sangketa konsumen diluar pengadilan adalah pemeriksaan penyelesaian didasarkan mengutamakan damai untuk mencapai kesepakatan dari kedua belah pihak yang bersengketa. Pemeriksaan lebih cepat karena kedua belah pihak kooperatif untuk menyelesaikan sengketa dengan cara damai

untuk mencapai kesepakatan. Pemeriksaan bersifat rahasia karena dilakukan tertutup, tidak ada yang kalah dan yang menang (win-win solution). Putusan didasarkan pada hasil kesepakatan, perdamaian, sehingga tidak ada yang kalah maupun yang menang. Mencegah timbulnya permusuhan diantara pihak yang bersengketa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Janus sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya bakti, Bandung
- Khotibul Umam, 2010, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Muhammad Muhdar, 2010, *Bahan Kuliah Metode Penelitian Hukum*, Balik Papan
- Mariam Darus Badruzaman, 2011, *Aneka Hukum Bisnis*, P.T. Alumni, Bandung.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta .
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta,
- Yusuf Shofie, 2009, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Edisi Revisi Cetakan ke 3, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase.