



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

**STUDI ANALISIS YURIDIS PEMBEBANAN BIAYA
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DI KOTA GORONTALO
(Studi Kasus Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota
Gorontalo)**

Muhammad Rachmad Tahir
Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo
Email : muhammad_rachmad_tahir@unugorontalo.ac.id

Suleman
Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo
Email : sulemandoank84@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to find out the procedures for resolving consumer disputes at the Consumer Dispute Resolution Agency and to analyze the juridical nature of charging case fees in resolving consumer disputes through the Consumer Dispute Resolution Agency in Gorontalo City. The research method used is a normative-empirical legal research method. The problem in this research is how to resolve disputes using the Consumer Dispute Resolution Agency as well as a juridical analysis of the charging of case fees to the parties in resolving the dispute. The results of the research show that the Gorontalo City Consumer Dispute Resolution Agency in the last 3 years has data in 2021 that has resolved 3 cases, in this case 2 mediations and 1 arbitration. Furthermore, in 2022 there will be 17 cases with the qualification of 15 mediation cases and 2 of them are cases carried out by arbitration. As of the latest data, which is currently running in 2023, the Gorontalo City Consumer Dispute Resolution Agency has resolved 14 mediation cases and 2 arbitration cases. In Consumer Dispute Resolution, it is carried out using the trial principle which produces decisions quickly, simply and without costs, but in fact there are still decisions which charge court costs to the parties, namely cases number 003 and 004 in 2021 and 2022. For this reason, 2 (two) Aquo's decision is part of an evaluation of the Gorontalo City Consumer Dispute Resolution Agency to include legal considerations in a case that is subject to and complies with the Consumer Protection Law.

Keywords: Analysis, Case Fee Charging, BPSK, Gorontalo City



Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana prosedur penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta menganalisis yuridis atas pembebanan biaya perkara dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normative-empiris. Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimana penyelesaian sengketa menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta analisis yuridis terhadap pembebanan biaya perkara kepada para pihak dalam penyelesaian sengketa tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Gorontalo dalam kurun waktu 3 Tahun terakhir terdapat data pada Tahun 2021 telah menyelesaikan 3 perkara dalam hal ini 2 mediasi dan 1 arbitrase. Selanjutnya di tahun 2022 terdapat 17 Perkara dengan kualifikasi 15 perkara mediasi dan 2 diantaranya ialah perkara yang dilakukan secara arbitrase. Hingga data terakhir yang sementara berjalan pada tahun 2023 ini di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Gorontalo telah menyelesaikan perkara 14 perkara mediasi dan 2 perkara arbitrase. Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dilaksanakan dengan prinsip persidangan yang menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan tanpa biaya namun pada faktanya masih ditemui putusan yang membebaskan biaya perkara kepada para pihak yakni perkara nomor 003 dan 004 pada tahun 2021 dan 2022. Untuk itu terhadap 2 (dua) putusan aquo tersebut menjadi bagian evaluasi terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo untuk memasukkan pertimbangan hukum dalam sebuah perkara yang tunduk dan patuh pada Undang-Undang perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Analisis, Pembebanan Biaya Perkara, BPSK, Kota Gorontalo

A. PENDAHULUAN

Pada konteks negara hukum, didapati beberapa sistem hukum yang sangat populer di gunakan. Diantaranya adalah sistem civil law dan system common law. Sistem yang dianut oleh negara-negara Eropa Kontinental yang didasarkan atas hukum Romawi disebut sebagai sistem civil law, disebut demikian karena hukum Romawi pada mulanya bersumber kepada karya agung Kaisar Iustianus Corpus Iuris Civilis sedangkan sistem yang dikembangkan di Inggris berdasarkan atas hukum asli rakyat Inggris dikenal dengan sistem common law.

Sistem civil law kerap kali disebut sebagai sistem Kontinental. Sebaliknya common law yang dianut oleh suku-suku Anglika dan Saksa yang mendiami sebagian besar daratan di Inggris disebut sebagai sistem Anglo-Saxon¹. Dari ke dua sistem hukum diatas, terdapat relativitas konsepsi tentang sebuah negara hukum. Sistem civil law dikenal dengan konsep reschstaat sedangkan common law dikenal dengan konsep rule

¹ Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum (edisi revisi), (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 223



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

of law. Kedua konsepsi tersebut dapat mempengaruhi proses berjalan dan berkembangnya sebuah negara dalam konteks negara hukum. Tentu salah satu diantaranya berpengaruh terhadap bagaimana sebuah negara menciptakan rasa Kepastian, Keadilan dan Kemanfaatan hukum bagi setiap warga negaranya.

Di negara indonesia sendiri sudah jelas tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya ditulis UUD NRI Tahun 1945) yang merupakan konstitusi ketatanegaraan Indonesia hasil perubahan ketiga secara tegas dalam Pasal 1 ayat (3) menegaskan bahwa Negara Indonesia merupakan negara hukum (*rechtstaat*). Hal tersebut sangat menginterpertasikan bahwa Indonesia merupakan negara hukum yang sangat demokratis dengan berpegang teguh pada Pancasila dan UUD NRI Tahun 1945, menjunjung tinggi hak asasi manusia, menjunjung tinggi hukum dan pemerintahan, serta menjamin seluruh warga negara bersamaan kedudukannya di depan hukum dan pemerintahan. Oleh karena itu, hukum hendaknya dijadikan sebagai panglima tertinggi dan sebagai pondasi berpijak dalam keseluruhan upaya mengatur dan menyelesaikan setiap persoalan kehidupan berbangsa dan bernegara demi mewujudkan cita-cita luhur kehidupan bangsa dan negara yang aman, sejahtera dan berkeadilan dalam setiap sektor².

Dalam konteks negara hukum yang kontemporer, negara indonesia harus menempatkan hukum pada kekuasaan tertinggi sebagai dasar negara yang berposisi selaras, seirama dan seharmonis dengan pembangunan hukum. Pembangunan hukum sendiri diarahkan pada makin terwujudnya sistem hukum yang mantap yang mencakup pembangunan materi hukum, struktur hukum, termasuk aparat hukum, sarana dan prasarana hukum, perwujudan masyarakat yang mempunyai kesadaran dan budaya hukum yang tinggi dalam rangka mewujudkan negara hukum³.

Kondisi yang demikian pada satu pihak akan memberikan manfaat bagi para konsumen, sebab konsumen sangat membutuhkan barang dan jasa yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha dan/atau penyedia jasa sudah barang tentu mengharapkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Kondisi ini

² Akbal, M., & Rauf, A. (2019). *Peran Mahkamah Konstitusi dalam Pembubaran Partai Politik*. MEDIA SAHABAT CENDEKIA.

³ Fence M. Wantu, *Idee Des Recht Kepastian Hukum, Keadilan Dan Kemanfaatan (Implementasi Dalam Proses Peradilan Perdata)*, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011), hlm. 1



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

dapat mengakibatkan terjadinya kedudukan yang sangat tidak seimbang antara pelaku usaha dan penyedia jasa dengan konsumen, dimana konsumen akan dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha atau penyedia jasa. Konsumen selalu berada pada posisi lemah dibandingkan dengan produsen ataupun pelaku usaha. Konsumen pada umumnya kurang memperoleh informasi lengkap mengenai produk yang dibelinya. Kenyataan seperti ini seringkali disebabkan ketidakterbukaan produsen mengenai keadaan produk yang ditawarkannya⁴. Sehingga rentan terjadi sengketa antar Pelaku Usaha dan Konsumen.

Untuk meminimalisasi terjadinya sengketa tersebut maka Negara menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa diluar Pengadilan dengan membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen. Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan (non litigasi) meliputi arbitrase, mediasi, dan konsiliasi⁵. Di dalam penyelesaian konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.⁸ Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dan anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.

Arbitor yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa⁶.

⁴ NHT Siagin, Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, (Jakarta: Panta Rei, 2005, Cet. Pertama), Hlm: 14

⁵ Vide Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

⁶ Kelik Wardiono, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya, Surakarta : Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007, Hlm: 78



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yakni baik dengan cara konsultasi, mediasi, dan konsiliasi. Dan apabila usaha berdasarkan kesepakatan tidak dapat dicapai maka para pihak dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad hoc. Upaya hukum yang ditempuh melalui jalur arbitrase menggunakan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen dilakukan dengan prinsip persidangan yang menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan tanpa biaya⁷.

Provinsi Gorontalo sendiri sudah terbentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di setiap Kabupaten dan Kota. Berdasarkan observasi awal peneliti terkait dengan eksistensi penanganan perkara melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi Gorontalo maka ditemui bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di kota Gorontalo yang perkaranya lebih banyak dibandingkan dengan Kabupaten lainnya. Hal ini disebabkan bahwa kota Gorontalo adalah pusat perekonomian yang massif di Provinsi Gorontalo sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan antara Konsumen dan Pelaku Usaha juga meningkat, dan ini yang mempengaruhi tingkat penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Gorontalo lebih banyak dibandingkan dengan kabupaten lainnya.

Mengingat penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilaksanakan dengan prinsip persidangan yang menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan **tanpa biaya**⁸ namun pada faktanya masih ditemui penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang menggunakan jalur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan melakukan pembebanan biaya perkara baik melalui konsumen maupun pelaku usaha⁹. Pemberlakuan pembebanan biaya perkara kepada para Pihak dalam sengketa konsumen yang menggunakan jalur upaya hukum di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sudah barang tentu menabrak dasar regulasi yang mengatur tentang upaya-upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut. Tidak tunduk pada regulasi yang sudah mengatur maka berimplikasi pada putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang secara

⁷ Vide Pasal 419 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ *Cetak Tebal Peneliti*

⁹ Hasil Observasi Awal Peneliti di BPSK Kota Gorontalo



bersamaan berdampak pada konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri.

B. METODE

Penelitian (research) berarti pencarian kembali, pencarian yang dimaksud adalah pencarian terhadap pengetahuan yang benar (ilmiah) karena hasil dari pencarian ini akan dipakai untuk menjawab permasalahan tertentu¹⁰. Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penulisan proposal skripsi ini adalah jenis penelitian hukum Yuridis Normatif. Jenis penelitian Yuridis Normatif tersebut mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat. Selain itu, dengan melihat sinkronisasi suatu aturan dengan aturan lainnya secara hierarki¹¹.

C. PEMBAHASAN

1. Subtansi Pengaturan Hukum Terhadap Pembebanan Biaya Perkara Kepada Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Gorontalo

Perkembangan sebuah Negara menandakan berkembangnya pertumbuhan ekonomi yang semakin besar untuk menjamin mutu dan kualitas barang dan/atau jasa di pasaran. Dalam konteks itulah, perlu adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen¹². Kondisi yang demikian pada satu pihak akan memberikan manfaat bagi para konsumen, sebab konsumen sangat membutuhkan barang dan jasa yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha dan/atau penyedia jasa sudah barang tentu mengharapkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Perkembangan yang terjadi menyebabkan kerentana terjadinya sengketa antar Pelaku Usaha dan Konsumen.

Untuk meminimalisasi terjadinya sengketa tersebut maka Negara menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa diluar Pengadilan dengan membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setiap kasus sengketa konsumen diselesaikan dengan membentuk majelis yang berjumlah ganjil, terdiri dari minimal tiga orang yang

¹⁰ Aminuddin dan Zainal Asikin, 2013, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, Hal 19

¹¹ Zainuddin Ali. 2014. Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika. Jakarta. hlm 105

¹² Barkatullah, A. H. (2019). *Hak-hak konsumen*. Nusamedia.



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

mewakili semua unsur. Mereka yang dipilih sebagai majelis kemudian menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen ini melalui jalur yang dipilih, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam hal penjatuhan sanksi, hanya jalur arbitrase yang boleh melakukannya. Jalur arbitrase dilakukan mengikuti mekanisme yang diatur dalam UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Dalam konteks penjatuhan sanksi administratif, jelas bahwa lembaga arbitrase adhoc tidak memiliki wewenang ini. UU Nomor 30 Tahun 1999 tidak memberi pelimpahan maupun pendelegasian wewenang penjatuhan sanksi administratif ini kepada lembaga-lembaga arbitrase adhoc itu. Pelimpahan atau pendelegasian itu diatur tersendiri dalam peraturan perundang-undangan terkait dengan lembaga arbitrase tersebut. Artinya, BPSK sebagai badan yang dibentuk khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, berwenang menyelenggarakan mekanisme arbitrase yang berbeda dengan ketentuan dalam UU Nomor 30 Tahun 1999. Di sini tidak berlaku asas *lex arbitri*, melainkan asas *lex specialis derogat legi generali*¹³. Oleh karena UUPK dapat dipandang sebagai *lex specialis* untuk ketentuan hukum acaranya, maka sangat menarik apabila BPSK sendiri dapat mengoptimalkan kemampuannya ini. Dalam UUPK memang ada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang lebih difungsikan sebagai badan riset dan pemberi rekomendasi bagi pemerintah. Artinya, BPKN sangat mungkin bukan pilihan yang tepat untuk dimintakan bantuannya dalam mengoptimalkan peran ini. Optimalisasi ini seharusnya dilakukan oleh BPSK-BPSK itu sendiri, antara lain dengan cara membentuk jaringan kerja sama di antara mereka. Sementara ini Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri di Kementerian Perdagangan dapat memfasilitasi munculnya jaringan ini.

Menelisik lebih jauh terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Provinsi Gorontalo telah dibentuk di setiap Kabupaten/Kota dan Kota Gorontalo menjadi lembaga penyelesaian konsumen yang lebih banyak menangani perkara. Berdasarkan hasil penelitian Peneliti melalui buku register perkara yang ada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Gorontalo dalam kurun waktu 3 Tahun terakhir terdapat data

¹³ Situmeang, S. M. T. (2020). Sistem Hukum Indonesia Komponen Substansi Hukum dan Kelembagaan dalam Peradilan Pidana.



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

pada Tahun 2021 telah menyelesaikan 3 perkara dalam hal ini 2 mediasi dan 1 arbitrase. Selanjutnya di tahun 2022 terdapat 17 Perkara dengan kualifikasi 15 perkara mediasi dan 2 diantaranya ialah perkara yang dilakukan secara arbitrase. Hingga data terakhir yang sementara berjalan pada tahun 2023 ini di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Gorontalo telah menyelesaikan perkara 14 perkara mediasi dan 2 perkara arbitrase¹⁴.

Berdasarkan hasil penelitian Peneliti pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Gorontalo terdapat 2 (dua) putusan yang membebankan biaya perkara kepada para pihak dalam kurun waktu 2 tahun terakhir. Yakni pada tanggal 13 Desember 2021 sejak putusan dibacakan oleh Hakim BPSK dalam hal ini ketua majelis dipimpin oleh Imran T. Safei, SE., M.Si bersama Muh. Amin Dali S.H., M.H dan Rajib Gandi M.H masing-masing sebagai Anggota Majelis dalam Perkara Gugatan Arbitrase yang berhasil dimediasi yang diajukan oleh Penggugat Oswald Gani selaku konsumen kepada Tergugat PT. Astra Sedaya Finance selaku (ACC) sebagai Pelaku Usaha. Dalam putusan tersebut pada perkara aquo, majelis Hakim BPSK Kota Gorontalo menjatuhkan putusan dengan amar sebagai berikut bahwa Menyatakan kedua belah pihak berperkara untuk mentaati isi perjanjian serta menghukum pelaku usaha untuk membayar biaya perkara sampai hari ini ditetapkan sejumlah Rp. 95.000 (Sembilan Puluh Lima Ribu Rupiah). Berdasarkan putusan incasu ditetapkan rincian biaya perkara tersebut sebagai berikut Biaya Administrasi sebesar Rp.10.000, Biaya Pelaksanaan Panggilan sebesar Rp. 65.000, Biaya Materai Putusan sebesar 10.000 dan Biaya Redaksi Putusan sebesar Rp. 10.000.¹⁵

Adapun hasil penelitian peneliti selanjutnya di BPSK Kota Gorontalo juga menemukan adanya putusan yang sama yang memberlakukan pembebanan biaya perkara kepada para pihak dengan kualifikasi perkara yang berhasil dimediasi. Putusan Nomor 04/BPSK-KOTA GORONTALO/VII 202261 yang dibacakan pada hari kamis tanggal 9 juni 2022 dengan pihak antara Penggugat Asna Aliu melawan Tergugat PT. Smart Multi Finance. Dalam putusan aquo yang diketuai oleh majelis hakim bernama Imran T. Safei, SE., M.Si bersama Muh. Amin Dali S.H., M.H dan Rajib Gandi M.H

¹⁴ Hasil Inventaris Peneliti melalui Buku Register Perkara pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo, Pada tanggal 11 Juli Pukul 09.00 WITA

¹⁵ Wawancara dengan Sekretariat BSPK Kota Gorontalo tanggal 11 Juli 2023 Pukul 09.25 WITA



masing-masing sebagai Anggota Majelis menjatuhkan putusan yang amarnya sebaga berikut bahwa Menyatakan kedua belah pihak berperkara untuk mentaati isi perjanjian serta menghukum pelaku usaha untuk membayar biaya perkara sampai hari ini ditetapkan sejumlah Rp. 75.000 (Tujuh Puluh Lima Ribu Rupiah).

Berdasarkan 2 (dua) putusan incasu di atas menurut hemat peneliti jika dikorelasikan dengan Undang-Undang aquo maka dapat dikategorikan putusan tersebut menimbulkan kepastian hukum bagi para pihak namun juga menimbulkan pertentangan antara pelaksanaan dengan peraturan perundangundangan yang mengatur. Pertentangan tersebut menimbulkan ketidakseragaman putusan sebuah lembaga peradilan yang sifatnya adhoc. Disparitas putusan menimbulkan efek deteren terhadap hukum yang berimpilikasi pada tidak mengikatnya kekuatan putusan atau produk hukum tersebut.

2. Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan 3 cara, hal ini tergantung pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa yaitu cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.¹⁶ Adapun ketiga hal tersebut dapat dilakukan dengan penjabaran sebagai berikut :

- a. **Konsiliasi** merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga bisa ditempuh diluar pengadilan, yang diartikan sebagaian indefendent person (consiliator) brigs the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties. Konsiliasi juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan mediasi, dan juga menyerahkan pada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat. Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi para pihak, menyebabkan penyelesaian sangat tergantung kesukarelaan para pihak¹⁷.

¹⁶ Gunawan Widjaja, Alternatif Penyelesaian Sengketa (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), h.



- b. **Mediasi** sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, disamping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR (Alternatif dispute resolution) yang ada. Sebelum lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen 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. Penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi para pihak dengan membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan. Selain definisi mediasi ini, masih banyak definisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang sepakat bahwa tujuan dari mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sengketa secara sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik¹⁸. Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa tapi tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung. Meskipun 63 kekurangan “gigi”, karena tidak memberikan putusan dalam proses mediasi. Keterlibatan mediator mengubah/mempengaruhi dinamika negosiasi. Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi, sehinggahasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final dan tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk memenuhi secara sukarela.¹⁹ Dari penjelasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan konsiliasi dan mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dan konsumen yang hampir sama atau mirip, perbedaannya hanya terletak pada peran majelis.
- c. **Arbitrase** merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan

¹⁸ Nugroho, S. A., & SH, M. (2019). *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Prenada Media.

¹⁹ Ahmadi Miru dan sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), h. 254-256.



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa, sudah sejak lama dikenal di Indonesia. Bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 November 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KA-DIN) Nomor. SKEP/152/DPH/1977²⁰.

Penyelesaian Sengketa melalui peradilan arbitrase ini dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, jika para pihak tersebut telah mencantumkan klausula arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini mempunyai kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang kalah tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan²¹. Walaupun arbitrase ini memiliki kelebihan, namun pada akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternatif penyelesaian sengketa lain. Alternatif-alternatif lainnya itu memiliki kesamaan dengan arbitrase, diantaranya adalah : sederhana dan cepat, prinsip konfidensial, dan diselesaikan oleh/melibatkan pihak ketiga yang netral dan memiliki pengetahuan khusus secara profesional.

Persidangan sengketa melalui arbitrase di BPSK secara khusus diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan dengan metode penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis dan Arbitor dipilih oleh para pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Telaah lebih lanjut pada pasal penjelasan Pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001

²⁰ Situmorang, M. (2017). Pelaksanaan Putusan Arbitrase Nasional Di Indonesia (Enforcement of National Arbitration Award in Indonesia). *Jurnal Penelitian Hukum p-ISSN*, 1410, 5632.

²¹ Andriani, A. (2022). Akibat Hukum Pembatalan Putusan Arbitrase dalam Kaitannya dengan Prinsip Final and Binding. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 4(1), 25-36.



MALEO LAW JOURNAL
Volume 8 Issue 2 Oktober 2024
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang 70 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan pertama majelis masih memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan kedua, serta membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan yang kedua konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, namun sebaliknya apabila pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

D. PENUTUP

Perkembangan sebuah Negara menandakan berkembangnya pertumbuhan ekonomi yang semakin besar untuk menjamin mutu dan kualitas barang dan/atau jasa di pasaran. Dalam konteks itulah, perlu adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menelisik lebih jauh terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Provinsi Gorontalo telah dibentuk di setiap Kabupaten/Kota dan Kota Gorontalo menjadi lembaga penyelesaian konsumen yang lebih banyak menangani perkara. Berdasarkan hasil penelitian Peneliti melalui buku register perkara yang ada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Gorontalo dalam kurun waktu 3 Tahun terakhir terdapat data pada Tahun 2021 telah menyelesaikan 3 perkara dalam hal ini 2 mediasi dan 1 arbitrase. Selanjutnya di tahun 2022 terdapat 17 Perkara dengan kualifikasi 15 perkara mediasi dan 2 diantaranya ialah perkara yang dilakukan secara arbitrase. Hingga data terakhir yang sementara berjalan pada tahun 2023 ini di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Gorontalo telah menyelesaikan perkara 14 perkara mediasi dan 2 perkara arbitrase. Berdasarkan hasil penelitian Peneliti pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Gorontalo terdapat 2 (dua) putusan yang membebaskan biaya perkara kepada para pihak dalam kurun waktu 2 72 tahun terakhir. Yakni pada tanggal 13 Desember 2021 yang membebaskan biaya perkara sebesar Rp. 95.000-, dan Putusan Nomor 04/BPSK-KOTA GORONTALO/VII 2022 yang dibacakan pada hari Kamis tanggal 9 Juni 2022 sebesar Rp. 75.000. Menurut kesekretariatan Badan



Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo bahwa terhadap 2 (dua) putusan aquo tersebut menjadi bagian evaluasi terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo untuk memasukkan pertimbangan hukum dalam sebuah perkara yang tundak dan patuh pada Undang-Undang perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru dan sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Aminuddun dan Zainal Asikin, 2013, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hak-hak konsumen*. Nusamedia.
- Fence M. Wantu, Idee Des Recht Kepastian Hukum, Keadilan Dan Kemanfaatan (Implementasi Dalam Proses Peradilan Perdata), Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011
- Gunawan Widjaja, Alternatif Penyelesaian Sengketa Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011
- NHT Siagin, Hukum Konsumen. Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Cet. Pertama Jakarta: Panta Rei, 2005
- Nugroho, S. A., & SH, M. (2019). *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Prenada Media.
- Situmeang, S. M. T. (2020). Sistem Hukum Indonesia Komponen Substansi Hukum dan Kelembagaan dalam Peradilan Pidana.
- Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum (edisi revisi), Jakarta: Kencana, 2011
- Zainuddin Ali. 2014. Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika. Jakarta.

Jurnal

- Akbal, M., & Rauf, A. (2019). *Peran Mahkamah Konstitusi dalam Pembubaran Partai Politik*. MEDIA SAHABAT CENDEKIA.
- Kelik Wardiono, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya, Surakarta : Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007
- Situmorang, M. (2017). Pelaksanaan Putusan Arbitrase Nasional Di Indonesia (Enforcement of National Arbitration Award in Indonesia). *Jurnal Penelitian Hukum p-ISSN, 1410*, 5632.



MALEO LAW JOURNAL

Volume 8 Issue 2 Oktober 2024

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

Undang-Undang

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor:
350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.