

EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI D.K.I. JAKARTA

Mia Hadiati*

Mariske Myeke Tampi**

Abstrak

Sengketa konsumen merupakan salah satu hal yang perlu diresponi secara pro-aktif mengingat perkembangan bidang perindustrian dan perdagangan secara nasional maupun dalam skopa kawasan ASEAN. Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa baik secara out of court maupun sebagai bagian dalam penyelesaian perkara di pengadilan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa melalui BPSK merupakan salah satu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan menggunakan mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa. Efektifitas ini dilihat berdasarkan terbentuknya Akta Perdamaian dari kedua belah pihak yang bersengketa. Jika Akta Perdamaian terbentuk, maka hal tersebut dapat dijadikan tolak ukur efektifnya mediasi. Hukum acara yang berlaku baik Pasal 130 HIR maupun Pasal 154 Rbg, mendorong para pihak untuk menempuh proses perdamaian yang dapat diintensifkan dengan cara mengintegrasikan proses ini ke dalam peradilan. Oleh karena itu, posisi mediasi sebagai bagian dari Hukum Acara Perdata sejatinya dapat memperkuat dan mengoptimalkan fungsi lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan normatif-empiris dengan spesifikasi deskriptif-analitis dalam menelaah mengenai efektifitas mediasi dalam sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode analisis normatif-kualitatif.

Kata kunci: Efektivitas, Mediasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

A. PENDAHULUAN

Mediasi sebagai proses penyelesaian sengketa *out of court* maupun di dalam pengadilan merupakan salah satu cara ampuh untuk mengurangi perkara. Berikut ini adalah gambaran perkara yang ditangani oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tahun 2014 berdasarkan

Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia 2014¹:

*adalah pengajar Hukum Acara Perdata pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, meraih Sarjana Hukum (S.H.) dari Universitas Padjajaran dan Magister Hukum (M.H.) dari Universitas Tarumanagara.

**adalah pengajar Hukum Bisnis pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, meraih Sarjana Hukum (S.H.)

Jenis Perkara	Sisa 2013	Masuk	Jumlah Beban	Putus	Sisa	% Putus - Masuk	Sisa Perkara Yg Direduksi	
Perdata	3.112	3.907	7.019	4.757	2.232	122,52%	880	28,28%
Perdata Khusus	234	904	1.138	854	274	95,58%	-40	-17,08%
Pdana	945	1.793	2.738	2.152	586	120,02%	359	37,99%
Pdana Khusus	1.265	2.763	4.028	3.194	844	115,24%	421	33,28%
Perdata Agama	195	820	1.015	997	18	121,59%	177	90,77%
Pdana Militer	48	370	418	380	38	102,70%	10	20,83%
Tata Usaha Negara	616	1.954	2.570	2.137	433	109,37%	183	29,71%
Jumlah	6.415	12.511	18.926	14.501	4.425	115,91%	1.990	31,02%

Tabel 1.

Perbandingan perkara yang diterima tahun 2014 dan sisa perkara tahun 2013 berdasarkan jenis perkara yang ditangani oleh Mahkamah Agung

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah perkara yang masuk ke pengadilan pada tahun 2014 adalah 12.551 perkara. Belum lagi ditambah dengan perkara pada tahun 2013 yang belum terselesaikan sejumlah 6.415 perkara. Jika para *stakeholder* hukum tidak meningkatkan penggunaan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, maka akan berdampak pada terjadinya penumpukan perkara di pengadilan, termasuk di dalamnya sengketa konsumen.

Selanjutnya dalam penyelesaian sengketa konsumen, selain peningkatan penggunaan

mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen, hal yang perlu ditingkatkan adalah pendayagunaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan lembaga yang dapat mereduksi masuknya sengketa konsumen di pengadilan. Seyogyanya lembaga dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pendayagunaan dan Perlindungan Konsumen (Ditjen PPK) Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Pengembangan tersebut mencakup seluruh provinsi di Indonesia. Tetapi yang perlu diteliti lebih lanjut adalah mengenai bagaimana keefektifan mediasi terhadap penyelesaian sengketa konsumen tersebut.

Permasalahan

Bagaimana efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta?

B. Mediasi sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

Alternative Dispute Resolution (ADR) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian di

dari Universitas Diponegoro dan Magister Hukum (M.H.) dari Universitas Kristen Satya Wacana.

¹<https://www.mahkamahagung.go.id/images/LTMARI-2014.pdf>, diakses tanggal 20 Juni 2016

luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli². Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, *Alternative Dispute Resolution* adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.³ Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut bukan suatu yang harus dilakukan atau dijalani terlebih dahulu. Dalam hal mediasi sebagai merupakan salah satu *Alternative Dispute Resolution*, maka mediasi tersebut termasuk ke dalam *out of court settlement* dan tidak merupakan kewajiban untuk dijalankan terlebih dahulu pada saat terjadi sengketa. Dalam hal ini mediasi sebagai *out of court settlement* merupakan salah satu pilihan bagi para pihak.

C. Mediasi sebagai Bagian dalam Hukum Acara Perdata

²Susanti Adi Nugroho, "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa", Telaga Ilmu Indonesia, (Tangerang: 2011), hlm. 4

³ Susanti Adi Nugroho, "Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya", Prenada, (Jakarta: 2015), hlm. 3

Selain sebagai *out of court settlement*, mediasi juga merupakan bagian dalam hukum acara perdata tepatnya sebelum masuk ke dalam pokok perkara. Semua sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan termasuk perkara perlawanan (*verzet*) atas putusan verstek dan perlawanan pihak berperkara (*partij verzet*) maupun pihak ketiga (*derden verzet*) terhadap pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, wajib terlebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui Mediasi⁴ (kecuali ditentukan lain berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016⁵)

⁴Pasal 4 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016

⁵Sengketa yang dikecualikan dari kewajiban penyelesaian melalui Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. sengketa yang pemeriksaannya di persidangan ditentukan tenggang waktu penyelesaiannya meliputi antara lain: sengketa yang diselesaikan melalui prosedur Pengadilan Niaga, sengketa yang diselesaikan melalui prosedur Pengadilan Hubungan Industrial, keberatan atas putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha, keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, permohonan pembatalan putusan arbitrase, keberatan atas putusan Komisi Informasi, penyelesaian perselisihan partai politik, sengketa yang diselesaikan melalui tata cara gugatan sederhana dan sengketa lain yang pemeriksaannya di persidangan ditentukan tenggang waktu penyelesaiannya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. sengketa yang pemeriksaannya dilakukan tanpa hadirnya penggugat atau tergugat yang telah dipanggil secara patut;

Hukum acara yang berlaku baik Pasal 130 HIR maupun Pasal 154 Rbg, mendorong para pihak untuk menempuh proses perdamaian yang dapat diintensifkan dengan cara mengintegrasikan proses ini ke dalam peradilan⁶. Oleh karena itu, posisi mediasi sebagai bagian dari Hukum Acara Perdata sejatinya dapat memperkuat dan mengoptimalkan fungsi lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa.

D. Mediasi dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan dengan hukum perlindungan konsumen⁷. Hukum perlindungan

-
- c. gugatan balik (rekonvensi) dan masuknya pihak ketiga dalam suatu perkara (intervensi);
 - d. sengketa mengenai pencegahan, penolakan, pembatalan dan pengesahan perkawinan;
 - e. sengketa yang diajukan ke Pengadilan setelah diupayakan penyelesaian di luar Pengadilan melalui Mediasi dengan bantuan Mediator bersertifikat yang terdaftar di Pengadilan setempat tetapi dinyatakan tidak berhasil berdasarkan pernyataan yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator bersertifikat. Lihat Pasal 2 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2016.

⁶M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata, Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, (Jakarta: 2007), hal. 7.

Lihat juga Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, (Yogyakarta: 1998), hal. 4

⁷Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Lihat Susanti Adi Nugroho, "Proses Penyelesaian

konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen⁸. Pengertian konsumen sendiri terdiri dari 3 (tiga) pengertian yaitu konsumen, konsumen antara dan konsumen akhir⁹:

- 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.

Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen

Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala dan Implementasinya", hal. 57

⁸Hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan dengan barang dan/jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Lihat Susanti Adi Nugroho, *Ibid.*

⁹*Ibid.*, hal. 62

menjadi dua bagian, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi¹⁰:

a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri
- 2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi (hukum acara perdata)

Kedua penyelesaian sengketa tersebut memuat mediasi di dalamnya.

- 1) Tahapan-Tahapan Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen
Jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha adalah ganti kerugian. Hal ini berdasar pada adanya kerugian yang diderita oleh konsumen. Misalnya, konsumen membeli

barang elektronik yaitu televisi.¹¹ Apabila terjadi sengketa konsumen dan sengketa tersebut diselesaikan melalui mediasi, terdapat tahap-tahapan yang harus dilalui. Tahapan untuk mediasi berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 40/PDN/02/2010 Tahun 2010 (selanjutnya disebut SE Dirjen Perdagangan) dibagi menjadi tiga sebagai berikut:

- a). Tahap pramediasi
- b) Mediasi
- c) Penanganan tindak lanjut

Setelah tahap pramediasi dipenuhi oleh para pihak yang bersengketa, tahap berikutnya adalah tahap mediasi. Mediasi dipimpin oleh aparat dinas yang berperan sebagai mediator dan dibantu oleh notulis. Mediator menyampaikan tata tertib mediasi yang perlu menjadi perhatian dan dipatuhi para pihak selama berlangsungnya mediasi. Mediator menyampaikan prinsip-

¹⁰*Ibid.*, hal. 98

¹¹Sembiring, Jimmy Joses, "Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase", Visimedia, (Jakarta: 2011), hlm. 173.

prinsip penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen kepada para pihak.

Mediator menyampaikan hak dan kewajiban para pihak sebagaimana diatur dalam UUPK. Mediator kemudian memberikan kesempatan yang seimbang kepada konsumen dan pelaku usaha menyampaikan masalahnya dan harapan-harapan. Notulis melakukan pencatatan selama berlangsungnya mediasi yang dituangkan dalam bentuk berita acara mediasi. Mediator sedapat mungkin harus mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara musyawarah dan kekeluargaan (*win-win solution*).

E. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Berikut ini penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu:

a) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Berikut ini adalah penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh di luar pengadilan:

1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh pada pihak sendiri

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang berperkara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) UUPK. Penyelesaian secara damai tersebut dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui badan peradilan tertentu dengan tidak melanggar undang-undang perlindungan konsumen maupun peraturan perundangan terkait. Penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa tersebut dilakukan terlebih dahulu sebelum adanya usaha hukum lain. Hal ini sejalan dengan penjelasan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK.

2) Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian melalui BPSK dilakukan dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Penyelesaian dengan menggunakan BPSK dianggap cepat, mudah dan murah.¹² Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah karena terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*). Menurut Leo Kanowitz, penyelesaian

sengketa di luar pengadilan memiliki kadar keterikatan kepada aturan main yang bervariasi, dari yang paling kaku dalam menjalankan aturan main sampai kepada yang paling relaks.¹³

F. Perkembangan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dalam Kaitannya Dengan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2016

Ada beberapa hal penting yang menjadi pembeda antara PERMA No.1 Tahun 2016 dengan PERMA No.1 Tahun 2008 tentang Mediasi¹⁴. Pertama, terkait batas waktu mediasi yang lebih singkat dari 40 hari menjadi 30 hari terhitung sejak penetapan perintah melakukan Mediasi. Kedua, adanya kewajiban bagi para pihak (*inpersoon*) untuk menghadiri secara langsung pertemuan mediasi dengan atau tanpa didampingi oleh kuasa hukum, kecuali ada alasan sah seperti kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan mediasi berdasarkan

¹³*Ibid.*, hal. 100

¹⁴<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56bb2d4541fd5/ini-poin-penting-yang-diatur-dalam-perma-no1-tahun-2016>, diakses tanggal 26 Oktober 2016

¹²Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, (Jakarta:2011) hlm. 99

surat keterangan dokter; di bawah pengampuan; mempunyai tempat tinggal, kediaman atau kedudukan di luar negeri; atau menjalankan tugas negara, tuntutan profesi atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan.¹⁵

Ketiga, hal yang paling baru adalah adanya aturan tentang iktikad baik dalam proses mediasi dan akibat hukum para pihak yang tidak beriktikad baik dalam proses mediasi. Pasal 7 menyatakan: (1) Para pihak dan/atau kuasa hukumnya wajib menempuh mediasi dengan iktikad baik; (2) Salah satu pihak atau para pihak dan/atau kuasa hukumnya dapat dinyatakan tidak beriktikad baik oleh mediator dalam hal yang bersangkutan: (a) tidak hadir setelah dipanggil secara patut 2 (dua) kali berturut-turut dalam pertemuan Mediasi tanpa alasan sah; (b) menghadiri pertemuan Mediasi pertama, tetapi tidak pernah hadir pada pertemuan berikutnya meskipun telah dipanggil secara patut 2 (dua) kali berturut-turut tanpa alasan sah; (c) ketidakhadiran berulang-ulang yang mengganggu jadwal pertemuan Mediasi tanpa alasan sah; (d) menghadiri

pertemuan Mediasi, tetapi tidak mengajukan dan/atau tidak menanggapi Resume Perkara pihak lain; dan/atau (e) tidak menandatangani konsep Kesepakatan Perdamaian yang telah disepakati tanpa alasan sah¹⁶.

Apabila penggugat dinyatakan tidak beriktikad baik dalam proses mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2), maka berdasarkan Pasal 23, gugatan dinyatakan tidak dapat diterima oleh Hakim Pemeriksa Perkara. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 22 Perma No.1 Tahun 2016. Penggugat yang dinyatakan tidak beriktikad baik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai pula kewajiban pembayaran Biaya Mediasi. Mediator menyampaikan laporan penggugat tidak beriktikad baik kepada Hakim Pemeriksa Perkara disertai rekomendasi pengenaan Biaya Mediasi dan perhitungan besarnya dalam laporan ketidakberhasilan atau tidak dapat dilaksanakannya Mediasi¹⁷.

¹⁵*Ibid.*

¹⁶*Ibid.*

¹⁷*Ibid.*

PERMA No.1 Tahun 2016 ini pula yang menegaskan kembali peranan mediator independen untuk berperan lebih aktif dalam menyelesaikan perkara atau sengketa di luar pengadilan, yang kemudian hasil mediasi yang disepakati dapat diajukan penetapan ke Pengadilan melalui mekanisme gugatan¹⁸.

G. HASIL PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada BPSK DKI Jakarta dan BPSK Sub-Direktoral Perlindungan dan Pendayagunaan Konsumen Kementerian Perdagangan Republik Indonesia memberikan sudut pandang mengenai efektivitas mediasi yang dilakukan oleh BPSK-BPSK tersebut.

1. Sejarah BPSK DKI Jakarta dan BPSK Sub-Direktoral Perlindungan dan Pendayagunaan Konsumen - Kementerian Perdagangan Republik Indonesia

Sejarah pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak lepas dari sejarah perlindungan konsumen pada

umumnya dan sejarah pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada khususnya.¹⁹YLKI bersama dengan BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional) membentuk Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun Rancangan Undang-Undang ini ternyata belum dapat memberi hasil, sebab pemerintah mengkhawatirkan bahwa dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan menghambat laju pertumbuhan ekonomi. Pada awal tahun 1990-an, kembali diusahakan lahirnya Undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Salah satu ciri pada masa ini adalah pemerintah dalam hal ini Departemen Perdagangan sudah memiliki kesadaran tentang arti penting adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Hal ini diwujudkan dalam dua naskah Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu yang

¹⁸*Ibid.*

¹⁹Wawancara dengan Dr. Djainal A. Simanjuntak, Hakim Mediator BPSK DKI Jakarta, 17 Oktober 2016, BPSK DKI Jakarta

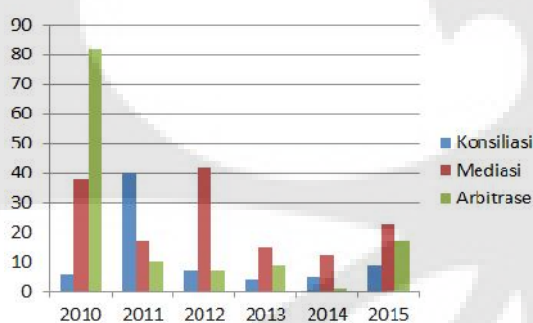
pertama adalah hasil kerjasama dengan fakultas Hukum Universitas Gajah Mada dan yang kedua adalah hasil kerjasama dengan Lembaga Penelitian Universitas Indonesia. Tetapi hasilnya sama saja, kedua naskah Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut tidak dibahas di DPR.

Pada akhir tahun 1990-an, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya diperjuangkan oleh lembaga konsumen dan Departemen Perdagangan, tetapi adanya tekanan di lembaga keuangan internasional (IMF/*International Monetary Fund*) bahwa mereka akan mencairkan dana bagi Indonesia jika Indonesia menunjukkan perlindungannya terhadap kepentingan konsumen. Berdasarkan desakan dari IMF itulah akhirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibentuk. Keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan simbol kebangkitan hak-hak sipil masyarakat, sebab hak konsumen pada dasarnya juga adalah hak-hak

sipil masyarakat. Undang-undang Perlindungan Konsumen juga merupakan penjabaran lebih detail dari hak asasi manusia, khususnya hak ekonomi. Akhirnya, didukung oleh perkembangan politik dan ekonomi di Indonesia (1997-1999), semua kegiatan tersebut berujung disetujuinya UU Tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 15 Bab dan 65 pasal dan mulai berlaku efektif sejak 20 April 2000. Ternyata dibutuhkan waktu 25 tahun sejak gagasan awal hingga Undang-Undang ini dikumandangkan (1975-2000).

Berdasarkan wawancara tersebut pula, diketahui bahwa BPSK dibentuk berdasarkan UU No. 8 Tahun 2009 Pasal 49 ayat (1) jo. Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. BPSK DKI Jakarta diresmikan pada tahun 2001 dengan adanya Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001. BPSK dikenal sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Kecil dan Sederhana (*Small*

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



Gambar 1.

Perbandingan antara penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase pada BPSK DKI Jakarta tahun 2010-2015

Penanganan perkara di BPSK, terlihat pada tabel di atas. Penanganan

didominasi dengan pilihan arbitrase pada tahun 2010 dan konsiliasi pada tahun 2011, tetapi pada tahun 2012 sampai dengan 2015, terlihat perkembangan yang signifikan mengenai pilihan terhadap mediasi. Mediasi dipilih sebagai pilihan penyelesaian sengketa terbanyak oleh para pihak.

Selain BPSK DKI Jakarta, penelitian juga dilakukan pada BPSK Sub-Direktorat Perlindungan dan Pendayagunaan Konsumen Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (Subditppk Kemendag RI). Seperti halnya BPSK DKI Jakarta, BPSK pada Subditppk Kemendag RI juga dibentuk berdasarkan keputusan Presiden. Berikut ini data mengenai jumlah penyelesaian perkara yang dilakukan oleh BPSK Subdit PPK Kemendag RI.

TAHUN	MASUK			SELESAI				Gagal	Dalam Proses	Dijjukan Keberatan
	Barang*	Jasa**	Jumlah	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	Jumlah			
2003	23	41	64	2	56	5	63	1	0	1
2004	15	53	70	6	44	16	65	4	0	0
2005	44	76	120	5	92	18	115	5	0	0
2006	79	121	200	10	159	30	159	1	0	1
2007	118	179	297	42	171	40	253	44	0	2
2008	68	103	171	25	117	24	166	5	0	0
2009	74	153	227	30	119	57	206	21	0	0
2010	112	222	334	15	210	45	270	58	6	0
2011	43	333	331	35	217	63	316	40	25	0
2012	109	337	446	20	196	117	333	48	65	0
2013	168	839	1007	62	457	292	811	139	57	13
2014	250	1153	1383	59	404	331	794	210	319	0
2015	91	1046	1137	31	354	733	1040	57	40	45
TOTAL	1199	4638	5837	363	2496	1773	4392	633	572	62

Tabel 2.
Rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada BPSK Subdit PPK Kemendag RI pada tahun 2003 s/d 2015

*	BARANG	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
I	Makanan dan Minuman	11	3	5	4	25	5	51
II	Elektronik	11	11	8	23	30	10	93
III	Pernikahan/Property	44	19	58	97	155	52	435
IV	Bahan bakar/Gas	4	0	0	1	2	0	7
V	Kosmetik/Obat-obatan	0	0	0	0	3	0	3
VI	Sandang	1	1	2	0	2	2	8
VII	SPBU	0	0	0	0	0	1	1
VIII	Lain-lain	41	14	36	43	55	10	199
**	JASA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
I	PLN	12	34	5	10	31	6	99
II	PDAM	8	3	9	7	10	358	435
III	Pertanian	50	40	45	132	322	320	937
IV	Finansial/Lesang (Lembaga Non-Bank)	88	183	198	470	613	222	1774
V	Asuransi	17	15	21	94	48	6	201
VI	Telekomunikasi	6	18	3	12	11	17	72
VII	Transportasi, Udara, Darat, Laut	7	7	10	18	14	3	59
VIII	Jasa Pengiriman	2	2	1	15	9	4	35
IX	Layanan Kesehatan	2	1	2	4	8	4	21
X	Perbankan	5	4	5	8	10	0	35
XI	Layanan Kesehatan	25	26	35	65	37	712	922

Tabel 3.
Rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada BPSK Subdit PPK Kemendag pada tahun 2003 s/d 2015 ditinjau dari sengketa barang dan jasa

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi di BPSK DKI Jakarta

Penyelesaian sengketa konsumen ini dimulai ketika adanya konsumen yang merasa telah

dirugikan oleh pihak dari pelaku usaha. Maka konsumen dapat melakukan pelaporan kepada BPSK untuk menindaklanjuti penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Pendaftaran dapat dilakukan melalui sekretariat BPSK yang telah tersedia pada setiap BPSK.²⁰ Ketika melakukan pendaftaran tersebut, maka konsumen akan ditawarkan tiga macam opsi penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh BPSK yakni, arbitrase, mediasi dan konsiliasi.²¹

Setelah melakukan pendaftaran terkait maka permohonan, berkas akan diperiksa oleh pihak BPSK setempat untuk dapat dilakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha dalam jangka waktu 3 hari setelah berkas telah dinyatakan lengkap. Namun, karena penyelesaian sengketa ini adalah bersifat kesepakatan, maka para pihak harus menyepakati untuk dapat diselesaikannya sengketa ini melalui BPSK dengan opsi penyelesaian yang telah ditawarkan. Apabila telah terjadi kesepakatan, maka BPSK baru dapat menetapkan majelis hakim yang memeriksa dan menetapkan hari sidang. Sidang pertama harus dilaksanakan

²⁰dapat berupa tertulis maupun lisan
²¹Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

selambat-lambatnya 7 hari kerja setelah diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. BPSK memiliki jangka waktu paling lama 21 hari setelah berkas perkara diperiksa untuk mendapatkan putusan terkait sengketa tersebut.

Majelis hakim paling sedikit 3 orang yang mewakili unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha yang salah satunya wajib memiliki pendidikan dan pengetahuan bidang hukum.²² Dalam hal mediasi, maka hakim bersifat aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Ketika telah mencapai suatu kesepakatan maka para pihak akan membuat akta perdamaian sebagai bukti bahwa sengketa telah diselesaikan dengan damai, yang kemudian diperkuat dengan keputusan BPSK. Apabila tidak terjadi kesepakatan maka majelis dapat menawarkan opsi penyelesaian sengketa yang lain seperti arbitrase, maupun penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Namun, penyelesaian sengketa dalam hal arbitrase, mediasi dan konsiliasi bukan

bersifat berjenjang tetapi tergantung pada kesepakatan yang para pihak sepakati.²³

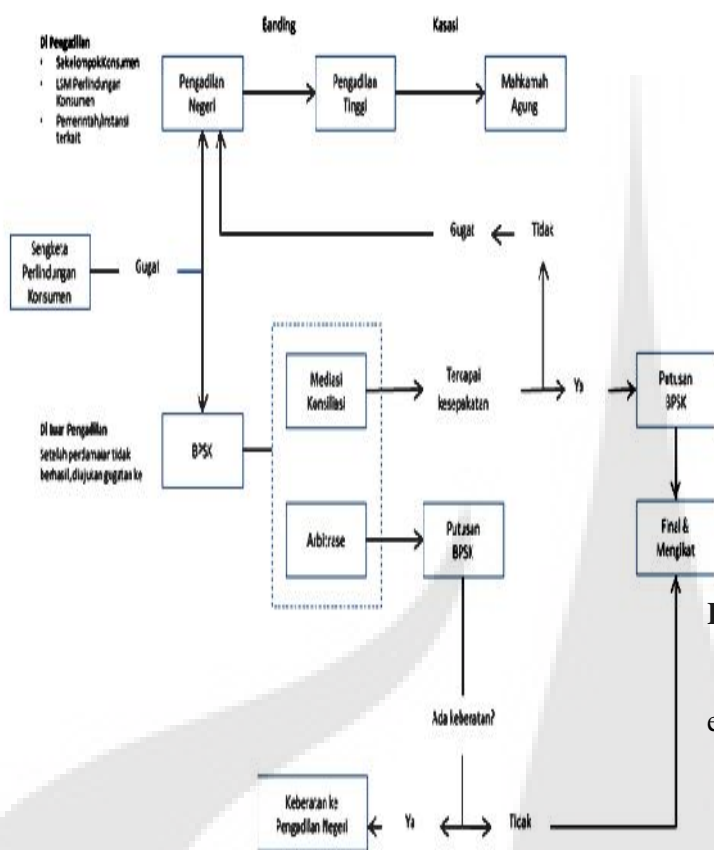
Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi²⁴, mempunyai tugas :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

²²Pasal 18 Surat Keputusan Menteri

²³Pasal 4 ayat (2) Surat Keputusan Menteri

²⁴Pasal 30 UUPK



Gambar 2.
Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK
(di luar Pengadilan) dan Hubungannya dengan
Penyelesaian Sengketa di Pengadilan

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi²⁵ adalah :

- 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.

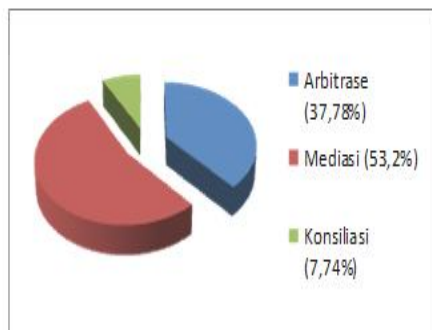
H. PEMBAHASAN

Berikut ini pembahasan mengenai efektivitas mediasi pada kedua BPSK tersebut.

1. Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK DKI Jakarta

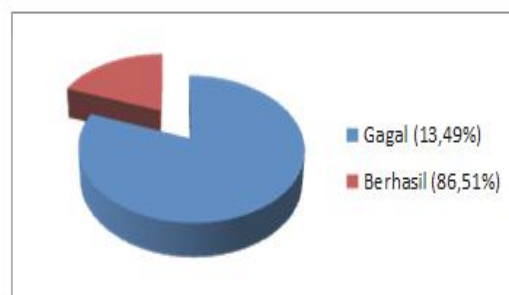
Dari hasil penelitian yang didapat, mediasi cenderung dipilih pada BPSK DKI Jakarta, dengan total 53,2% (2496 perkara) dari keseluruhan total pemilihan pranata arbitrase, mediasi dan konsiliasi sebanyak 4692 perkara.

²⁵Pasal 31 UUPK



Gambar 4.
Perbandingan antara pemilihan pranata arbitrase, mediasi dan konsiliasi di BPSK DKI Jakarta

Dari angka sebanyak 4692 sengketa tersebut di atas, ada 633 sengketa yang gagal diselesaikan, sehingga jika ditunjukkan dalam bagan berikut terdapat 86,51% sengketa yang berhasil diselesaikan melalui ketiga pranata di dalam BPSK DKI Jakarta tersebut. Jika rata-rata keberhasilan per pranata adalah 86,51% berarti ada sekitar 2147 dari 2496 perkara yang berhasil ditangani melalui mediasi. Hal ini membuktikan bahwa mediasi pada BPSK DKI Jakarta dinilai efektif untuk menyelesaikan perkara.



Gambar 5.
Perbandingan antara presentase gagal dan berhasilnya BPSK DKI Jakarta dalam menangani sengketa berdasarkan pranata arbitrase, mediasi dan konsiliasi

Namun demikian, ada beberapa hal yang menjadi catatan dalam berhasil atau tidaknya mediasi, yaitu mengenai eksekusi akta perdamaian maupun itikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi tersebut. Berikut ini hal-hal menyangkut eksekusi akta perdamaian.

a. Akta Perdamaian sebagai Hasil Akhir dari Mediasi pada kedua BPSK tersebut

Akta perdamaian adalah sebagai suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi. Ketika para pihak telah mencapai suatu kesepakatan melalui mediasi maka akan diterbitkan dengan suatu akta perdamaian yang

ditandatangani oleh para pihak. Berdasarkan hal tersebut, semakin banyaknya akta perdamaian yang terbentuk maka akan semakin banyak juga sengketa konsumen yang berhasil diselesaikan melalui mediasi. Akta perdamaian ini selanjutnya akan diperkuat dengan keputusan oleh Majelis Hakim pada kedua BPSK tersebut, dan dicatat di dalam pendataan perkara yang dimiliki oleh sekretariat pada kedua BPSK tersebut.

b. Akta Perdamaian sebagai Penanda Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada kedua BPSK tersebut

Telah dibahas sebelumnya bahwa akta perdamaian menjadi bukti dari keberhasilan suatu penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, maka efektif tidaknya mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen pada kedua BPSK tersebut akan terlihat kepada banyaknya akta perdamaian yang terbentuk yang dibandingkan dengan banyaknya perkara yang ditempuh melalui mediasi pada kedua BPSK tersebut. Semakin banyak akta perdamaian yang terbentuk berarti

semakin banyak sengketa yang telah berhasil diselesaikan pada kedua BPSK tersebut. Maka dari itu, semakin banyak sengketa yang berhasil diselesaikan berarti semakin efektif penyelesaian sengketa pula penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi pada kedua BPSK tersebut.

c. Eksekusi Putusan pada kedua BPSK tersebut

Putusan BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial²⁶. Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara paksa adalah adanya irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.” Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari pengadilan negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan

²⁶Wawancara dengan Wawancara dengan Dr. Djainal A. Simanjuntak. Kekuatan eksekutorial adalah kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara. Bandingkan dengan Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. 2011. Jakarta: Prenada. Hal. 351

kehakiman dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Cara melaksanakan putusan hakim diatur dalam Pasal 195 sampai dengan Pasal 208 HIR.

Ketentuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam UUPK, selain satu pasal saja yakni dalam Pasal 57 UUPK. Dalam praktiknya, pelaksanaan permohonan eksekusi disebabkan tidak adanya pencantuman irah-irah pada putusan BPSK. Ketidakjelasan peraturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dilihat dari 3 hal, yakni:

- i. Berkaitan dengan prosedur permohonan eksekusi;
- ii. Berkaitan dengan pihak yang dapat mengajukan permohonan eksekusi;
- iii. Berkaitan dengan pengadilan yang berwenang mengeluarkan penetapan eksekusi.

Ketentuan Pasal 57 UUPK ini bertentangan dengan Pasal 4 ayat (1) UU No. 14 Tahun 1970 tentang Kekuasaan Kehakiman, bahwa suatu putusan harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Pencantuman irah-irah ini

memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

d. Fiat Eksekusi yang dimohonkan pada kedua BPSK tersebut

Tugas dan wewenang kedua BPSK tersebut, sama seperti BPSK lainnya, antara lain melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen. Berkaitan dengan tugasnya untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen tersebut, BPSK berwenang untuk memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.²⁷

Menyimak rincian tugas dan wewenang BPSK yang ditentukan tersebut, ternyata BPSK tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan putusannya, sebagaimana wewenang yang dimiliki oleh suatu badan peradilan. BPSK hanya memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen

²⁷Pasal 52 huruf f dan huruf k UUPK

dan wewenang menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar oleh pelaku usaha dan mewajibkan pelaku usaha untuk membayar ganti kerugian kepada konsumen, tetapi BPSK tidak diberikan kewenangan untuk melaksanakan sendiri putusan yang dihasilkan. Untuk melaksanakan putusannya, BPSK harus lebih dahulu meminta penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK.²⁸

2. Rentang Batas Tanggung Jawab BPSK dalam Terlaksananya Kesepakatan dalam Mediasi Sengketa Konsumen pada kedua BPSK tersebut

a. Peran Mediator dalam Mediasi Sengketa Konsumen dan Proyeksi Pencapaiannya pada kedua BPSK tersebut

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 telah menyediakan beberapa pranata pilihan penyelesaian sengketa secara damai yang dapat ditempuh para pihak untuk

menyelesaikan sengketa perdata mereka, apakah mereka menggunakan pranata negosiasi, konsiliasi, mediasi atau penilaian ahli. Pilihan yang dapat diselesaikan oleh melalui penyelesaian sengketa secara damai ini hanyalah sengketa bidang perdata saja.

Penyelesaian dalam bentuk mediasi hanya akan mencapai tujuan dan sasarannya bila didasarkan pada itikad baik di antara pihak yang bersengketa untuk mencapai jalan tengah atau *win-win solution* dari kedua belah pihak. Itikad baik juga dibuktikan dengan cara mengesampingkan penyelesaian sengketa dalam bentuk pranata lain maupun penyelesaian sengketa di pengadilan negeri dan mengutamakan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebagai pranata yang utama serta persetujuan untuk patuh dan tunduk pada hasil mediasi berupa akta perdamaian yang dihasilkan oleh kedua belah pihak.

²⁸Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.* hal. 353

b. Negosiasi dalam Mediasi Sengketa Konsumen dan Proyeksi Pencapaiannya pada kedua BPSK tersebut

Negosiasi pada kedua BPSK tersebut menjadi bagian di dalam mediasi, dimana para pihak menyatakan pendiriannya masing-masing di awal dan pada prosesnya menuju pada suatu titik temu yang merupakan *win-win solution* dari kedua belah pihak. Mediator sangat berperan penting dalam hal ini. Bagaimana mediator harus berperan secara netral tetapi berfokus pada mengarahkan masing-masing pihak pada suatu titik temu tertentu adalah tantangan menjadi seorang mediator. Proyeksi pencapaian keberhasilan tergantung pada niat baik kedua belah pihak untuk mencapai titik temu dan kepiawaian mediator dalam mengarahkan para pihak menuju pada titik temu tersebut. Jika di dalam mediasi tidak ditemukan adanya niat baik untuk menuju pada sebuah titik temu, maka bisa

diprediksi bahwa kesepakatan dalam mediasi tersebut tidak akan tercapai.

I. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang didapat, mediasi dinilai efektif untuk menyelesaikan sengketa di BPSK DKI Jakarta. Mediasi cenderung dipilih pada BPSK DKI Jakarta, dengan total 53,2% (2496 perkara) dari keseluruhan total pemilihan pranata arbitrase, mediasi dan konsiliasi sebanyak 4692 perkara. Dari angka sebanyak 4692 perkara tersebut di atas, terdapat 86,51% sengketa yang berhasil diselesaikan melalui ketiga pranata di dalam BPSK DKI Jakarta tersebut. Berarti ada sekitar 2147 (86,51%) dari 2496 perkara yang berhasil ditangani melalui mediasi. Hal ini membuktikan bahwa mediasi pada BPSK DKI Jakarta dinilai efektif untuk menyelesaikan perkara.

Namun demikian, ada beberapa hal yang menjadi catatan dalam berhasil atau tidaknya mediasi, yaitu mengenai eksekusi akta perdamaian maupun itikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi tersebut. Penyelesaian dalam bentuk

mediasi hanya akan mencapai tujuan dan sasarannya bila didasarkan pada itikad baik di antara pihak yang bersengketa untuk mencapai jalan tengah atau *win-win solution* dari kedua belah pihak. Itikad baik juga dibuktikan dengan cara mengesampingkan penyelesaian sengketa dalam bentuk pranata lain maupun penyelesaian sengketa di pengadilan negeri dan mengutamakan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebagai pranata yang utama serta persetujuan untuk patuh dan tunduk pada hasil mediasi berupa akta perdamaian yang dihasilkan oleh kedua belah pihak. Agar putusan BPSK mempunyai kekuatan eksekutorial, putusan tersebut harus dimintakan penetapan eksekusi (*fiat eksekusi*) pada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan

B. Saran

a. Para pihak yang menempuh penyelesaian melalui mediasi seyogyanya memiliki sudut pandang (*point of view*) yang terbuka untuk mencapai *win-win solution*, karena jika para pihak tetap mempertahankan sudut pandang (*point of view*) *win and lose*

maka niscaya tidak akan tercapai titik temu. Jika para pihak dari awal memiliki sudut pandang (*point of view*) *win and lose* maka ada baiknya langsung melakukan pilihan hukum arbitrase, jika tetap menghendaki penyelesaian di luar pengadilan.

b. Mengenai permohonan penetapan eksekusi, oleh karena permohonan penetapan eksekusi adalah demi kepentingan pihak yang dimenangkan dalam putusan maka yang seharusnya mengajukan permohonan penetapan eksekusi adalah pihak yang berkepentingan sendiri dan bukan lembaga BPSK.

REFERENSI

- Abbas Syahrizal. 2009. *Mediasi dalam Perspektif Hukum syariah, hukum adat, & hukum nasional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bolle Laurence. *Mediation: Principles, Process, and Practice*
- Declaration on the ASEAN Economic Community Blueprint in Singapore
<http://www.asean.org/wp-content/uploads/archive/5187-10.pdf>

- Fiadjo K. Albert. 2004. *Alternative Disputes Resolution*
- Harahap Yahya M. 2007. *Hukum Acara Perdata: Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Krikorian Adrienne. *Litigate or Mediate? : Mediation as an alternative to lawsuits*
- Lindsey Timothy. 2009. *Introduction: An Overview of Indonesian Law*
- Margono Suyud. 2004. *ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghlmia Indonesia.
- Marzuki Mahmud Peter. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana
- Nasution Az. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Diadi.
- Nasution S. 1968. *Metode Penelitian Naturalistik*. Bandung: PT. Tarsito.
- Nugroho A. Susanti. 2011. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Cetak ke-2*. Tangerang: Telaga Ilmu Indonesia.
- Nugroho A. Susanti. 2015. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Prenada.
- Nugroho A. Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala dan Implementasinya*
- PERMA No.1 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi di pengadilan
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016
- Rahmadi Takdir. *Mediasi penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat*
- Rosenberg Stephen. *What Type of Disputes Can be Mediated?*. <http://www.nolo.com/legal-encyclopedia>
- Sembiring, Jimmy Joses. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase*. Jakarta: Visimedia.
- Soekanto Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Soemitro Hanitjo Ronny. 1982 *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Umam Khotibul. 2010. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

Usman Rachmadi. 2003. *Pilihan Penyelesaian
Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung:
PT. Citra Aditya Bakti.

Marsh R. Stephen. *What is
mediation?*<http://www.adrr.com/>

[https://www.mahkamahagung.go.id/images/LT
MARI-2014.pdf](https://www.mahkamahagung.go.id/images/LT
MARI-2014.pdf)

[http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56b
b2d4541fd5/ini-poin-penting-yang-diatur-
dalam-perma-no1-tahun-2016](http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56b
b2d4541fd5/ini-poin-penting-yang-diatur-
dalam-perma-no1-tahun-2016)