

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Konsumen dalam ketetapan MPR No.II/MPR/1993 kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan-penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang hampir sama dengan konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat dilihat dalam KUH Perdata. Pengertian konsumen lebih luas daripada pembeli.⁷ Sedangkan konsumen menurut pasal 1 butir 2 UU No.8 Tahun 1999 dan Pasal 1 butir 2 keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az.Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁸

⁷ Marian Darus Badruzaman. 1986. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian baku (Standar)*. Bina Cipta. Bandung. Hal. 57.

⁸ Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Grasindo. Jakarta. Hal. 9.

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

B. Tinjauan Umum Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagai mana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962 yaitu:⁹

⁹Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta. Rajawali Pers. Hal. 38.

- a. hak memperoleh keamanan
- b. hak memilih
- c. hak mendapatkan informasi
- d. hak untuk didengar

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang kemudian oleh Organisasi Konsumen Sedunia (International Organization of Consumers Union – IOCU) ditambahkan empat hak dasar konsumen yaitu:¹⁰

- a. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- b. hak untuk memperoleh ganti rugi
- c. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- d. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Disamping itu, Masyarakat Eropa (Europese Ekonomische Gemeenschap atau EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen Lima hak dasar tersebut adalah:

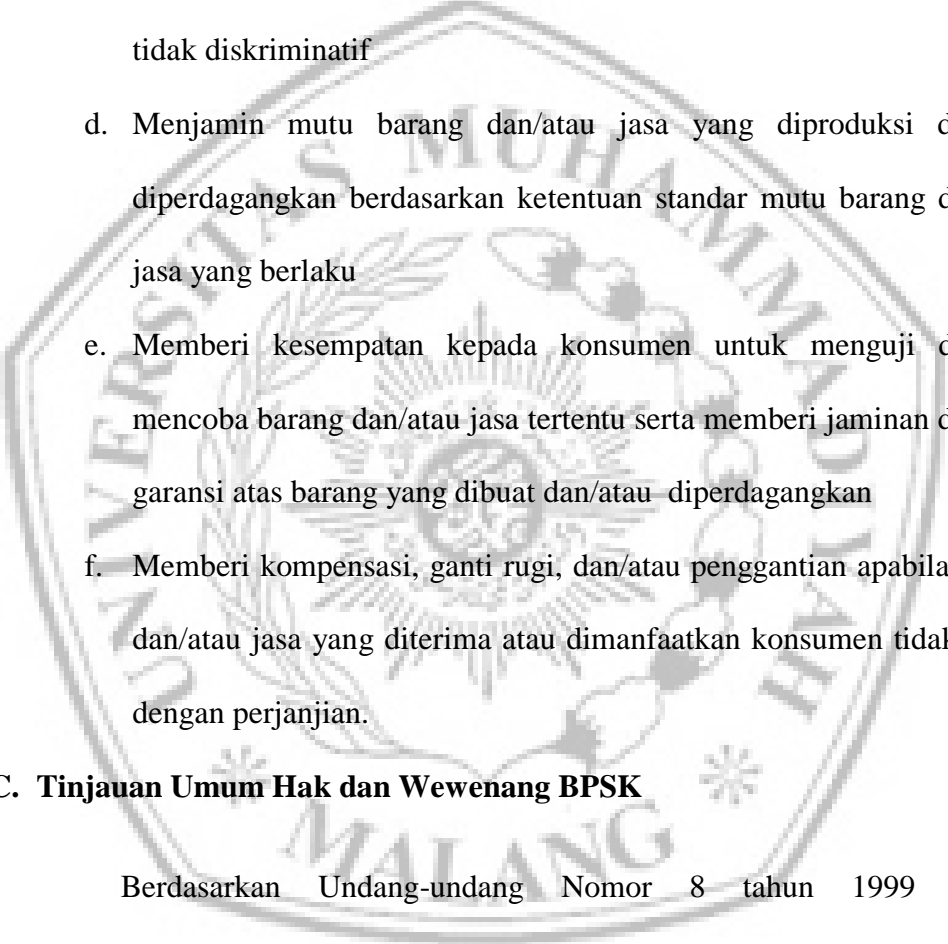
- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi
- c. Hak mendapat ganti rugi
- d. Hak atas penerangan
- e. Hak untuk didengar

¹⁰ Ibid. Hal. 39.

Sedangkan terkait hak pelaku usaha, berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Sama halnya dengan konsumen yang memiliki kewajiban, pelaku usahapun juga mempunyai kewajiban yang harus diperhatikan dalam memperdagangkan barang dan/jasanya. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha adalah:

- 
- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
 - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
 - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
 - f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Tinjauan Umum Hak dan Wewenang BPSK

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah merupakan badan yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat 1 UUPK dan Kemenperindag Nomor 350/IMPPI/Kep/121/2001 yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. BPSK pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun

2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Selanjutnya, dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya, yaitu di Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu, dan Kabupaten Jeneponto. Pada tanggal 12 Juli 2005, pemerintah dengan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 membentuk BPSK di Kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Tangerang. Terakhir Pemerintah membentuk BPSK sebagaimana tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006. Keputusan Presiden ini membentuk BPSK di Kota Pekalongan, Parepare, Pekanbaru, Denpasar, Batam, Kabupaten Aceh Utara, dan Kabupaten Serdang Bedagai. Sehingga sampai saat ini baru terdapat 42 daerah yang memiliki BPSK dari seluruh Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, padahal UUPK sudah ada sejak 10 tahun yang lalu.¹¹

Dalam Pasal 49 ayat (3) dan ayat (4) UUPK, keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, sehingga jumlah anggota BPSK minimal 9

¹¹ Radu Sembiring (Direktur Perlindungan Konsumen). *Perda Enggan Bentuk BPSK*. Departemen Perdagangan Republik Indonesia. www.duniabisnis.com. Diakses tanggal 13 November 2017

(sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan (saat sekarang kementerian ini dipisah menjadi 2 (dua) yaitu Kementerian Perindustrian dan Kementerian Perdagangan). Pasal 50 UUPK menjelaskan, setelah terpilih anggota BPSK, kemudian diisi struktur organisasi yang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota yang dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian sekretariat BPSK ditetapkan oleh menteri.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga khusus yang telah di atur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang khusus menangani sengketa konsumen. Tugas utama dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada intinya adalah menangani sengketa konsumen melalui jalan mediasi, Arbitrase maupun konsiliasi, tugas penyelesaian sengketa konsumen dibebankan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maka selanjutnya akan dipaparkan secara khusus mengenai apa dan bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (12), BPSK adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Disamping tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen, lembaga ini juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Bentuk konsultasinya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.
2. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.
3. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.
4. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau Arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan 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, atau setiap orang sebagaimana dimaksud di angka 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan atau menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan pemaparan tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa tersebut di atas, dapat dilihat bahwa tugas utama dari dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa adalah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen namun selain itu pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga mempunyai tugas lain yakni untuk lebih mengayomi dan memberikan fasilitas kepada konsumen untuk lebih dapat mengerti tentang apa-apa saja hak-hak dari konsumen.

Lebih lanjut badan yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen ini dapat dilakukan dengan 3 (tiga) alternatif yaitu Arbitrase, Mediasi, dan Konsiliasi.

a. Arbitrase

Istilah Arbitrase berasal dari kata “Arbitrare” (bahasa Latin) yang berarti “kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan”. Definisi secara terminologi dikemukakan berbeda-beda oleh para sarjana saat ini walaupun pada akhirnya mempunyai inti makna yang sama. Subekti menyatakan bahwa Arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.¹²

H. Priyatna Abdurrasyid menyatakan bahwa Arbitrase adalah suatu proses pemeriksaan suatu sengketa yang dilakukan secara yudisial seperti oleh para pihak yang bersengketa, dan pemecahannya akan didasarkan kepada bukti-bukti yang diajukan oleh para pihak.¹³ H.M.N. Purwosutjipto menggunakan istilah perwasitan untuk Arbitrase yang diartikan sebagai suatu peradilan perdamaian, di mana para pihak bersepakat agar perselisihan mereka tentang hak pribadi yang dapat mereka kuasai sepenuhnya diperiksa dan diadili oleh hakim yang tidak memihak yang ditunjuk oleh para pihak sendiri dan putusannya mengikat bagi kedua belah pihak.¹⁴

Pada dasarnya Arbitrase adalah suatu bentuk khusus Pengadilan.

Poin penting yang membedakan Pengadilan dan Arbitrase adalah bila jalur

¹² Subekti. 1992. *Arbitrase Perdagangan*. Bandung. Bina Cipta. Hal. 1.

¹³ H. Priyatna Abdurrasyid. September 1996. *Penyelesaian Sengketa Komersial Nasional dan Internasional) di luar Pengadilan*. Makalah. Hal. 1.

¹⁴ H.M.N. Poerwosutjipto. 1992. *Pokok-pokok Hukum Dagang, Perwasitan, Kepailitan dan Penundaan Pembayaran*. Djambatan. Jakarta. Cetakan III. Hal. 1.

Pengadilan (judicial settlement) menggunakan satu peradilan permanen atau standing court, sedangkan Arbitrase menggunakan forum tribunal yang dibentuk khusus untuk kegiatan tersebut. Dalam Arbitrase, arbitrator bertindak sebagai “hakim” dalam mahkamah Arbitrase, sebagaimana hakim permanen, walaupun hanya untuk kasus yang sedang ditangani.¹⁵

Menurut Frank Elkoury dan Edna Elkoury, Arbitrase adalah suatu proses yang mudah atau simple yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan mereka di mana keputusan berdasarkan dalil-dalil dalam perkara tersebut. Para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut secara final dan mengikat.¹⁶

b. Mediasi

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin, mediare yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjukkan pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. ‘Berada di tengah’ juga bermakna mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Mediator harus mamapu menjaga

¹⁵ Brierly J. Law. 1983. *The Law of Nation*. Oxford. Clarendon Press. Hal. 347.

¹⁶ Frank Elkoury dan Edna Elkoury. 1974. *How Arbitration Work*. Washington DS. dikutip dari M. Husseyn dan A. Supriyani Kardono. 1995. *Kertas Kerja Hukum Ekonomi, Hukum dan Lembaga Arbitrase di Indonesia, Proyek Pengembangan Hukum Ekonomi dan Penyempurnaan Sistem Pengadaan*. Kantor Menteri Negara Koordinasi Bidang Ekonomi, Keuangan dan Pengawasan Pembangunan. Hal. 2.

kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (trust) dari para pihak yang bersengketa.¹⁷

Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (etimologi) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya. Mediator berada pada posisi di tengah dan netral antara para pihak yang bersengketa, dan mengupayakan menemukan sejumlah kesepakatan sehingga mencapai hasil yang memuaskan para pihak yang bersengketa.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata mediasi diberi arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat. Pengertian yang diberikan Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung tiga unsur penting. Pertama, mediasi merupakan proses penyelesaian perselisihan atau sengketa yang terjadi antara dua pihak atau lebih. Kedua, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa adalah pihak-pihak yang berasal dari luar pihak yang bersengketa. Ketiga, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa tersebut bertindak sebagai penasihat dan tidak memiliki kewenangan apa-apa dalam pengambilan keputusan.

Pengertian mediasi secara terminologi dapat dilihat dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui

¹⁷ Syahrizal Abbas. 2011. *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*. Jakarta. Kencana. Hal. 2.

proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Mediator adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus dan memaksakan sebuah penyelesaian. Tetapi, banyak para ahli juga mengungkapkan pengertian mediasi di antaranya Prof. Takdir Rahmadi yang mengatakan bahwa mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutus.¹⁸Pihak mediator tersebut disebut mediator dengan tugas memberikan bantuan prosedural dan substansial.

Dengan demikian, dari definisi atau pengertian mediasi ini dapat diidentifikasi unsur-unsur esensial mediasi, yaitu:¹⁹

1. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui perundingan berdasarkan pendekatan mufakat atau konsensus para pihak;
2. Para pihak meminta bantuan pihak lain yang bersifat tidak memihak yaitu mediator;
3. Mediator tidak memiliki kewenangan memutus, tetapi hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam mencari penyelesaian yang dapat diterima para pihak.

¹⁸ Takdir Rahmadi. 2010. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta. Raja Grafindo. Hal. 12.

¹⁹ Anonymous. Dalam Sebuah Makalah. [http:// digilib.unila.ac.id/7381/89/B_AB%20II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/7381/89/B_AB%20II.pdf). Diakses tanggal 20 November 2017

c. Konsiliasi

Konsiliasi menurut The Institute of International Law melalui Regulations on the Procedure of International Conciliation yang diadopsi pada tahun 1961 dalam Pasal 1 dinyatakan sebagai suatu metode penyelesaian pertikaian bersifat internasional dalam suatu komisi yang dibentuk oleh pihak-pihak, baik sifatnya permanen atau sementara berkaitan dengan proses penyelesaian pertikaian.

Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak memberikan suatu rumusan yang eksplisit atas pengertian dari konsiliasi. Rumusan tentang konsiliasi dapat ditemukan dalam pasal 1 angka 10 dan alinea 9 Penjelasan Umum, konsiliasi merupakan salah satu lembaga alternatif dalam penyelesaian sengketa. Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa alternatif dan melibatkan pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa. Konsiliator dalam proses konsiliasi harus memiliki peran yang cukup berarti. Konsiliator berkewajiban untuk menyampaikan pendapat-pendapatnya mengenai duduk persoalannya. Dalam menyelesaikan perselisihan, konsiliator memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapat secara terbuka dan tidak memihak kepada yang bersengketa. Selain itu, konsiliator tidak berhak untuk membuat putusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak, sehingga keputusan akhir merupakan proses konsiliasi yang diambil sepenuhnya oleh

para pihak dalam sengketa yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan antara para pihak.²⁰

Pada prinsipnya konsiliasi merupakan perdamaian. Perdamaian sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1851 sampai dengan pasal 1864 buku ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hal ini berarti segala sesuatu yang dimaksudkan untuk diselesaikan melalui konsiliasi tunduk pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan secara khusus pada ketentuan pasal diatas. Hasil kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa. Sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (7) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dengan waktu paling lama 30 (tiga Puluh) hari sejak penandatanganan.²¹

Pada dasarnya, konsiliasi merupakan langkah awal perdamaian sebelum sidang peradilan (litigasi) dilaksanakan. Ketentuan perdamaian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah identik dengan konsiliasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun

²⁰ David Sintong, H.M, *Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum*. Dalam Sebuah Thesis Program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2016. <http://e-journal.uajy.ac.id/9695/>. Diakses tanggal 20 November 2017.

²¹ Susilawetty. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Ditinjau Dalam Perspektif Peraturan Perundang-undangan*. Gramatu Publishing. Bekasi. Hal. 28.

1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Konsiliasi tidak hanya dapat dilakukan untuk mencegah dilaksanakannya proses litigasi (peradilan), melainkan juga dapat dilakukan oleh para pihak dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik didalam maupun diluar pengadilan, dengan pengecualian untuk hal-hal atau sengketa dimana telah diperoleh suatu putusan hakim yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.²²

D. Tinjauan Umum Format dan Formulasi

Secara garis besar pengertian dari format sendiri adalah bentuk dan ukuran,²³ dalam hal ini bentuk dan ukuran dimaksudkan dalam bentuk suatu putusan dan variable-variabel apa yang dapat menjadikan suatu putusan sesuai dengan kondisinya. Sedangkan formulasi diartikan sebagai suatu perumusan /atau merumuskan atau menyusun dalam bentuk yang tepat dan sesuai suatu pernyataan atau simpulan tentang asas, pendirian, ketetapan, dan sebagainya yang disebutkan dengan kalimat atau kata atau simbol yang ringkas dan tepat.²⁴ Kaitannya dengan suatu putusan maka format dan formulasi suatu putusan dapat dikatakan sebagai suatu susunan yang menggambarkan bentuk putusan dan kerangka putusan yang memuat nilai-nilai, ketentuan-ketentuan dan sebagainya yang menjadikan suatu putusan tersebut dapat dikatakan sebagai putusan.

²² Gunawan Widjaja dan Ahmadyani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Hal. 94.

²³ Dalam <https://kbbi.web.id/format>, diakses pada 31 Januari 2018

²⁴ Dalam <https://kbbi.web.id/format>, diakses pada 31 Januari 2018

E. Tinjauan Umum Putusan Arbitrase Dalam BPSK

1. Kedudukan Arbitrase Dalam BPSK

Sebelum menelisik lebih dalam bagaimana kedudukan Arbitrase dalam BPSK perlu diketahui macam-macam lembaga Arbitrase terlebih dahulu yang diartikan sebagai jenis-jenis Arbitrase yang diakui eksistensi dan kewenangannya untuk memeriksa dan memutus perselisihan yang terjadi antara para pihak yang mengadakan perjanjian. Lembaga Arbitrase berdasarkan macam / jenisnya terbagi menjadi 2, yaitu Arbitrase ad-hoc dan Arbitrase Institusional. *Pertama*, Arbitrase Ad-Hoc disebut juga Arbitrase volunter atau Arbitrase perorangan. Pengertian Arbitrase Ad-Hoc ialah Arbitrase yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan atau memutus perselisihan tertentu. Dengan demikian, kehadiran dan keberadaan Arbitrase ad-hoc bersifat “insidental”.²⁵ Untuk mengetahui dan menentukan apakah Arbitrase yang disepakati para pihak adalah jenis Arbitrase Ad-Hoc, dapat dilihat dari rumusan klausula. Apabila klausula *pactum de compromittendo* atau akte kompromis menyatakan perselisihan akan diselesaikan oleh Arbitrase yang berdiri sendiri di luar abitrarse institusional. Dengan kata lain apabila klausula menyebut Arbitrase yang akan menyelesaikan perselisihan

²⁵ Hamid Shahab. *Menyingkap Dan Meneropong Undang-Undang Arbitrase No. 30 Tahun 1999 Dan Jalur Penyelesaian Alternatif: Serta Kaitannya Dengan UU Jasa Konstruksi No. 18 Tahun 1999 Dan FIDIC*, cet. 1. Jakarta. Djambatan. 2000. Hal. 102. Dalam Anonymous, *Kompetensi Pengadilan Dalam Memutus Sengketa Asuransi Yang Polisnya Mencantumkan Klausula Arbitrase*, Online, dapat diakses di <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/135859-T%2028016-Penyelesaian%20sengketa-Metodologi.pdf> diakses pada 11 Desember 2017.

terdiri dari arbiter-arbiter perseorangan maka Arbitrase yang disepakati adalah jenis Arbitrase Ad-Hoc.²⁶

Arbitrase ini pada prinsipnya memiliki sifat insidentil atau tidak permanen, karena Arbitrase Ad-Hoc dibentuk hanya untuk menyelesaikan suatu sengketa tertentu. Apabila sengketa yang ditangani sudah selesai, maka majelis Arbitrase Ad-Hoc akan bubar dengan sendirinya. Pembentukan majelis Arbitrase Ad-Hoc dilakukan oleh para pihak yang bersengketa sesuai dengan klausul Arbitrase Ad-Hoc yang terdapat dalam kontrak atau perjanjian Arbitrase (akta compromis).

Kedua, Arbitrase institusional, jenis Arbitrase ini merupakan lembaga atau badan arbitrase yang bersifat permanen, disebut juga permanent arbitral body, dimana lembaga atau badan arbitrase yang bersifat “permanen” sehingga arbitrase institusional tetap berdiri untuk selamanya dan tidak bubar, meskipun perselisihan yang ditangani telah selesai diputus.²⁷Saat ini dikenal berbagai aturan arbitrase yang dikeluarkan oleh badan-badan arbitrase seperti Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), atau yang internasional seperti The Rules of Arbitration dari The International Chamber of Commerce (ICC) di Paris, The Arbitration Rules dari The International Centre for Settlement of Investment Disputes (ICSID)

²⁶ Ibid. Hal. 102.

²⁷ Ibid. Hal. 106.

di Washington. Badan-badan tersebut mempunyai peraturan dan sistem arbitrase sendiri-sendiri.²⁸

Dari kedua jenis arbitrase diatas dapat disimpulkan perbedaan antara arbitrase Insitusional dengan Arbitrase Ad-Hoc bahwa

- a. Arbitrase Insitusional bersifat permanen atau selamanya. Sedangkan Arbitrase Ad Hoc sifatnya sementara dan akan bubar setelah perselisihan selesai diputus.
- b. Arbitrase Insitusional sudah ada atau sudah berdisi sebelum suatu perselisihan timbul. Sedangkan Arbitrase Ad Hoc didirikan setelah perselisihan timbul.
- c. Arbitrase Insitusional didirikan lengkap dengan susunan organisasi, tata cara pengangkatan arbiter dan tata cara pemeriksaan perselisihan yang pada umumnya tercantum dalam anggaran dasar pendirian lembaga tersebut. Sedangkan Arbitrase Ad Hoc sama sekali tidak terdapat ketentuan tersebut.

Dalam pemaparan diatas sudah jelas bahwa Arbitrase dalam BPSK merupakan Arbitrase Insitusional, karena bersifat permanen atau melekat terhadap BPSK, dan sudah tersedia sebelum suatu sengketa terjadi. Kondisi demikian memberikan kondisi dimana ketentuan dalam UU Arbitrase harus diindahkan seutuhnya terhadap BPSK.

²⁸ Gatot Soemartono. 2006. *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. Hal. 27.

2. Putusan Arbitrase Dalam BPSK

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa Pada dasarnya Arbitrase adalah suatu bentuk khusus Pengadilan. Poin penting yang membedakan Pengadilan dan Arbitrase adalah bila jalur Pengadilan (judicial settlement) menggunakan satu peradilan permanen atau standing court, sedangkan Arbitrase menggunakan forum tribunal yang dibentuk khusus untuk kegiatan tersebut. Dalam Arbitrase, arbitrator bertindak sebagai “hakim” dalam mahkamah Arbitrase, sebagaimana hakim permanen, walaupun hanya untuk kasus yang sedang ditangani.²⁹

Di Indonesia, perangkat aturan mengenai Arbitrase yakni UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 1 mendefinisikan Arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan batasan tersebut, dapat diartikan Arbitrase terkatagori sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa di luar peradilan umum (nonlitigasi) yang bentuknya berupa perjanjian tertulis dari para pihak yang bersengketa, dimana proses penyelesaiannya melibatkan pihak ketiga yaitu arbiter atau majelis arbiter sebagai pemutus sengketa yang terjadi guna mencapai solusi yang imbang bagi pra pihak.

²⁹ Brierly J. Law. 1983. *The Law of Nation*. Oxford. Clarendon Press. Hal. 347.

Di Indonesia salah satu lembaga yang menerapkan prinsip Arbitrase dalam penyelesaian sengketa adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kedudukan BPSK sebagai lembaga yang menerapkan prinsip Arbitrase diperkuat dengan kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang khusus mengamankan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Menelisik lebih lanjut sifat putusan Arbitrase sesuai pada pasal 60 Undang-Undang Arbitrase dimana putusan Arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Sedangkan para pihak juga memiliki hak untuk melakukan koreksi terhadap putusan Arbitrase yang telah disetujui sesuai pada Pasal 58 Dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari setelah putusan diterima, para pihak dapat mengajukan permohonan kepada arbiter atau majelis Arbitrase untuk melakukan koreksi terhadap kekeliruan administratif dan atau menambah atau mengurangi sesuatu tuntutan Putusan.

Terkait dengan Format Dan Formulasi Putusan Arbitrase pada umumnya sebagaimana dalam Pasal 54 ayat (1) mengatur tentang Standar Subtansi Putusan Arbitrase dimana Putusan Arbitrase harus memuat: a) kepala putusan yang berbunyi "DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA"; b) nama lengkap dan alamat para pihak; c) uraian singkat sengketa; d) pendirian para pihak; e) nama lengkap dan alamat arbiter; f) pertimbangan dan kesimpulan arbiter atau majelis Arbitrase mengenai keseluruhan sengketa; g) pendapat tiap-tiap arbiter

dalam hal terdapat perbedaan pendapat dalam majelis Arbitrase; h) amar putusan; i) tempat dan tanggal putusan; dan j) tanda tangan arbiter atau majelis Arbitrase.

Pada pasal 54 ayat (1) tersebut disebutkan bahwa penempatan standar substansi dalam putusan Arbitrase adalah suatu kewajiban ditandai dengan klausul “Harus” dalam pasal 54 ayat (1) sehingga pada huruf a hingga huruf j dalam putusan Arbitrase merupakan kewajiban yang harus ada, baik klausula Arbitrase yang dimaksud adalah Arbitrase Institusional maupun Arbitrase Ad-Hoc.

