

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sengketa antara para pihak dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (lembaga peradilan) ataupun non litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yaitu penyelesaian sengketa diantara para pihak yang dilakukan melalui pemeriksaan di hadapan hakim dalam sebuah lembaga peradilan. Litigasi (pengadilan) adalah metode penyelesaian sengketa paling lama dan lazim digunakan dalam menyelesaikan sengketa, baik sengketa yang bersifat publik maupun yang bersifat privat. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat akan keadilan dan kesejahteraan semakin besar, maka penyelesaian sengketa melalui litigasi lambat laun dirasakan kurang efektif lagi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dirasakan terlalu lama dan memakan biaya yang cukup besar. Kondisi demikian menyebabkan pencari keadilan mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa diluar proses peradilan formal,¹ yang biasa dikenal dengan penyelesaian sengketa non litigasi. Penyelesaian sengketa non litigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan tidak menggunakan pendekatan hukum formal. Penyelesaian sengketa non litigasi juga dikenal dengan istilah ADR (*Alternative Dispute Resolution*).² Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute*

¹ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 19-20

² Frans Hendra Winata, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 25

Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa :³

- a. Arbitrase;
- b. Mediasi;
- c. Konsiliasi;
- d. *Minitrial*;
- e. *Summary jury trial*;
- f. *Seetlement conference*;
- g. Serta bentuk lainnya.

Salah satu bentuk ADR (*Alternative Dispute Resolution*) adalah mediasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata mediasi diberi arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat. Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (*etimologi*) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya.⁴ Mediasi pada hekekatnya bertujuan untuk mempercepat dan lebih menyederhanakan proses penyelesaian sengketa yang terjadi diantara para pihak yang bersengketa. Lahirnya mediasi merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga lain selain lembaga peradilan. Pada akhir-akhir ini sering terdengar kritikan-kritikan terhadap kinerja badan peradilan di Indonesia. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dianggap sangat lambat, membuang waktu dan mahal dan berbelit-belit. Semakin lama para pencari keadilan semakin tidak percaya kepada kinerja pengadilan.⁵ Kenyataan atas kritik yang menganggap bahwa mahalnnya biaya berperkara ikut mempengaruhi kehidupan perekonomian bukan hanya di negara-negara maju, akan tetapi juga di

³ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm. 186

⁴ Syahrizal Abbas, *Mediasi (Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional)*, Cet. Ke-2, Jakarta, Kencana, 2011, hlm.3

⁵ Puslitbang Hukum dan Peradilan, *Naskah Akademis Mediasi*, Badan Litbang Diklat Kumdil Mahkamah Agung RI, Jakarta, 2007, hlm. 1

negara-negara yang sedang berkembang, termasuk Indonesia.⁶ Penyelesaian sengketa yang lambat akan menimbulkan biaya tinggi. Beranjak dari hal tersebut di atas maka timbul pemikiran dan upaya untuk memperbaiki sistem peradilan.⁷ Munculnya alternatif-alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi ini di latar belakang oleh dianggap buruknya peran dan fungsi lembaga peradilan sebagai tempat untuk menyelesaikan sengketa atau permasalahan. Memang, pada masa akhir-akhir ini, semakin banyak suara-suara yang dilontarkan, berupa kritik yang ditujukan terhadap keberadaan, fungsi dan peran peradilan.⁸ Peran dan fungsi peradilan dalam menyelesaikan sengketa diantara para pihak dianggap tidak efektif dan tidak lagi menjadi pilihan utama para pihak dalam menyelesaikan sengketa, hal tersebut tergambar dari kritikan yang paling umum dilontarkan kepada pengadilan, yakni :

- a. Pengadilan mengalami beban yang terlampau padat (*overloaded*);
- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan lamban dan buang waktu (*waste of time*);
- c. Berperkara memerlukan biaya yang mahal (*very expensive*);
- d. Pengadilan pada umumnya kurang tanggap (*unresponsive*) terhadap kepentingan umum.
- e. Pengadilan dianggap terlampau formalistik (*formalistic*) dan terlampau teknis (*technically*).

Dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui mediasi, mediasi sebagai bentuk penyelesaian sengketa memiliki kekuatan-kekuatan sehingga mediasi menjadi salah satu pilihan yang dapat dimanfaatkan oleh mereka yang tengah bersengketa,⁹ diantaranya:

- a. Penyelesaian sengketa melalui proses mediasi tidak terperangkap dalam bentuk-bentuk formalisme.

⁶ Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hlm. 155.

⁷ Nurnaningsih Amriani, *Op. Cit.*, hlm. 8

⁸ Robert N. Corley-O Lee Red dalam M Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hlm. 2

⁹ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Cet. Ke-2, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 21

- b. Pada umumnya mediasi diselenggarakan secara tertutup dan rahasia, sehingga penyelesaian sengketa melalui mediasi menjadi daya Tarik tersendiri bagi pihak-pihak tertentu, terutama bagi pengusaha yang tidak ingin masalah yang dihadapinya diketahui oleh orang banyak.
- c. Dalam pelaksanaan mediasi, para pihak luwes dalam mencari solusi penyelesaian permasalahannya tanpa harus terkungkung dengan menggunakan bahasa-bahasa atau istilah-istilah hukum.
- d. Para pihak melalui proses mediasi dapat membahas berbagai aspek atau sisi dari perselisihan mereka, tidak hanya aspek hukum, tetapi juga aspek-aspek lainnya.
- e. Mediasi dapat menghasilkan penyelesaian menang-menang (*win-win solution*) bagi para pihak.
- f. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang relatif murah dan tidak memakan waktu jika dibandingkan dengan proses litigasi atau berperkara di pengadilan.¹⁰

Jauh sebelum terbentuknya peraturan perundangan-undangan yang mengatur tentang mediasi, mediasi sudah dikenal sejak lama dalam kultur kebudayaan bangsa Indonesia, Mediasi bukanlah hal yang asing bagi masyarakat Indonesia. Dalam suatu penelitian yang telah dilakukan atas budaya bangsa Indonesia yang berasaskan musyawarah mufakat, sebagai dasar awal untuk mencari bentuk lembaga mediasi modern dengan pendekatan kultur budaya Indonesia itu sendiri, yaitu pada masyarakat adat Minangkabau di Sumatera Barat dan masyarakat adat di dataran tinggi Sumatera Selatan.¹¹ Di Minangkabau, Provinsi Sumatera Barat terdapat kelembagaan adat yang menjalankan fungsi penyelesaian sengketa, yaitu Kerapatan Kaum untuk tingkat kaum, Kerapatan Suku untuk tingkat suku, Kerapatan Adat Nagari untuk tingkat nagari. Akan tetapi, kelembagaan adat di Minangkabau ini menggabungkan pendekatan mediasi dan pendekatan memutus (*ajudikatif*). Upaya mendamaikan dilakukan sebagai tahap awal dan jika upaya

¹⁰ Disarikan dari Takdir Rahmadi, *Ibid*, hlm.21-24

¹¹ Takdir Rahmadi dan Acmad Rosman dalam Puslitbang, *Op.Cit* hlm. 3

mendamaikan tidak berhasil, maka akhirnya kelembagaan adat menjalankan fungsi memutus. Para mediator atau para pemutus adalah para penghulu adat.¹²

Pada masyarakat tradisional Minangkabau Sumatera Barat, dalam penyelesaian sengketa lebih mengutamakan musyawarah, sebagaimana ungkapan falsafah adat “*Bulek aia kapambuluah, bulek kato kamupakaik. Picak salayang, bulek sagolek*” (bagaikan air dalam satu wadah talang bambu), yang maknanya adalah setiap persoalan atau silang pendapat diselesaikan dengan cara disatukan dalam satu kata mufakat melalui cara musyawarah.¹³ Penyelesaian permasalahan atau silang pendapat melalui musyawarah untuk mencapai mufakat pada masyarakat adat Minangkabau di Sumatera Barat inilah yang dapat diartikan sebagai bentuk menyelesaikan sengketa melalui proses mediasi.

Disamping itu, Pancasila sebagai dasar negara Republik Indonesia, dalam filosofinya tersiratkan bahwa asas penyelesaian sengketa adalah musyawarah dan mufakat. Hal tersebut juga tersirat dalam Undang-undang Dasar 1945.¹⁴ Budaya hukum masyarakat Indonesia secara filosofi telah dilandaskan atas Pancasila yang dijadikan ideologi negara. Sebagai ideologi negara, Pancasila telah secara eksplisit menyiratkan dalam sila keempatnya yang menyatakan bahwa kerakyatan bangsa Indonesia dipimpin secara khidmat melalui kebijaksanaan permusyawaratan perwakilan. Pancasila mempunyai isi dan arti yang abstrak sehingga kelima sila Pancasila sangat penting diwujudkan dalam berperilaku bangsa, artinya nilai-nilai Pancasila dijadikan landasan moral dalam setiap kegiatan pribadi, kelompok,

¹² Takdir Rahamadi, *Op. Cit*, hlm. 90

¹³ I Made Sukadana, *Mediasi Peradilan, Mediasi dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan Yang Sederhana, Cepat, dan Berbiaya Ringan*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012, hlm. 82

¹⁴ Puslitbang, *Ibid* hlm. 36

masyarakat berbangsa dan bernegara¹⁵, begitu juga halnya dalam penyelesaian sengketa. Jadi sebenarnya, mediasi sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa sudah semenjak lama dikenal dalam berbagai kepercayaan dan kebudayaan. Berbagai fakta telah menunjukkan bahwa pada dasarnya mediasi bukan merupakan suatu metode yang asing dalam upaya menyelesaikan sengketa ditengah masyarakat. Hanya saja konteks pendekatan dan caranya berbeda yang lebih disesuaikan dengan budaya hukum (*legal culture*),¹⁶ karena budaya hukum suatu bangsa ditentukan oleh nilai-nilai tertentu yang menjadi acuan dalam mempraktekkan hukumnya.¹⁷ Masyarakat Cina tradisional secara sadar dan menerima ikatan-ikatan moral lebih dikarenakan pengaruh sanksi sosial daripada karena dipaksakan oleh hukum. Oleh karenanya, *clan*, *gilda* dan tokoh masyarakat menjadi pengarah (mediator) dalam sengketa-sengketa yang timbul. Oleh karena itu masuk akal masyarakat Cina cenderung enggan menyelesaikan sengketa mereka di hadapan pengadilan, karena hubungan yang harmonis, bukan konflik, mendapatkan tempat yang tinggi di masyarakat.¹⁸ Tradisi Jepang bersamaan dengan Cina dan negara-negara Asia Timur lainnya yang sangat dipengaruhi oleh filosofi *Confucian*, memiliki kultur konsiliatori (*conciliatory culture*) dimana mediasi atau konsiliasi sudah sejak lama diakui sebagai mekanisme yang lebih cocok untuk menyelesaikan sengketa. Hal ini sejalan dengan kultur Jepang yang menekankan keharmonisan, yang pada gilirannya mempengaruhi sikap untuk mengutamakan mediasi dan konsolidasi, bukan litigasi.¹⁹ Mediasi salah satu alternatif

76 ¹⁵ Derita Prapti Rahayu, *Budaya Hukum Pancasila*, Thafa Media, Yogyakarta, 2014, hlm.

¹⁶ Lawrence M Friedman dalam Puslitbang, *Op. Cit*, hlm. 15

¹⁷ Satjipto Raharjo. *Sisi-sisi Lain Dari Hukum Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2006, hlm. 96

¹⁸ Chung-Li Chang, dalam Puslitbang *Loc. Cit*.

¹⁹ Yasunobu Sato, dalam *Ibid*, hlm. 15-16

penyelesaian sengketa di luar pengadilan, disamping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang ada.²⁰

Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak terperangkap dalam bentuk-bentuk formalisme, diselenggarakan secara tertutup dan rahasia, sehingga penyelesaian sengketa melalui mediasi menjadi daya tarik tersendiri bagi pihak-pihak tertentu. Melalui mediasi para pihak dapat lebih leluasa dalam mencari solusi penyelesaian permasalahannya tanpa harus terkungkung dengan menggunakan bahasa-bahasa atau istilah-istilah hukum, para pihak dapat membahas berbagai aspek atau sisi dari perselisihan mereka, tidak hanya aspek hukum, tetapi juga aspek-aspek lainnya, mediasi menghasilkan penyelesaian menang-menang (*win-win solution*) bagi para pihak, disamping itu mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang relatif murah dan tidak memakan waktu jika dibandingkan dengan proses litigasi atau berperkara di pengadilan. Jadi, dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui proses litigasi atau berperkara di pengadilan, penyelesaian sengketa melalui proses mediasi layak menjadi salah satu pilihan terbaik dalam menyelesaikan sengketa diantara para pihak.

Pelaksanaan mediasi secara umum sama saja seperti pelaksanaan mediasi di Pengadilan sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2016 (Perma No. 1 Tahun 2016) tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Namun terkait pelaksanaan mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara khusus diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. ke-9, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm. 259

tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Peyeleasaan Sengketa Konsumen (Kepmenperindag No. 350/ MPP/Kep/12/2001). Pasal 30 Kepmenperindag ini menyatakan:

“Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, 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 peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen”.

Selanjutnya, terkait dengan tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi diatur dalam Pasal 31 yang berbunyi:

“Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi 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”.

Kepmenperindag di atas telah menjelaskan secara umum tentang prosedur standar pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen, sehingga dengan telah ditetapkannya prosedur standar tentang mediasi pada BPSK diharapkan mampu menjadikan mediasi yang dilakukan pada BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai suatu pilihan penyelesaian sengketa yang efektif.

Dari uraian di atas, tergambar bahwa proses penyelesaian sengketa melalui mediasi lebih mempunyai keunggulan dibandingkan proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Mediasi pun sudah dikenal sejak dahulunya dalam

kebudayaan bangsa Indonesia, dengan asas musyawarah dan mufakat untuk penyelesaian suatu permasalahan, khususnya di Sumatera Barat termasuk di Kota Padang, asas musyawarah dan mufakat tersebut terkenal dengan filosofi “*Bulek aia kapambuluah, bulek kato kamupakaik. Picak salayang, bulek sagolek*”. Oleh karenanya, mediasi dianggap mampu menjadi sebuah lembaga diluar pengadilan yang dapat memberikan rasa kadilan bagi para pencari keadilan, begitu pula pencari keadilan dalam sengketa konsumen.

Berdasarkan laporan tahunan BPSK, dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 dapat diketahui persentase penyelesaian perkara melalui mediasi. Pada tahun 2014 perkara yang masuk ke BPSK Padang sebanyak 92 perkara, 70% diantaranya adalah pengaduan konsumen perusahaan pembiayaan dan selebihnya pengaduan tentang konsumen PLN, asuransi, perbankan, dan lain-lain. Dari jumlah perkara yang masuk pada tahun 2014 tersebut hanya 37% yang selesai melalui proses mediasi, yaitu 34 perkara, 61% diselesaikan melalui arbitrase yakni sebanyak 56 kasus dan hanya 2% saja melalui konsiliasi.

Pada tahun 2015, kasus yang masuk ke BPSK masih didominasi laporan konsumen perusahaan pembiayaan konsumen, dimana kasus pembiayaan konsumen berjumlah 66% dari 82 kasus yang masuk ke BPSK pada tahun 2015. Penyelesaian sengketa pada tahun 2015, 45% dilakukan melalui upaya mediasi yakni sebanyak 37 kasus, 44% melalui upaya arbitrase sebanyak 36 kasus, dan 10% diselesaikan melalui upaya konsiliasi, satu diantaranya laporan dicabut. Sedangkan pada tahun 2016, perkara yang masuk ke BPSK Kota Padang berjumlah 92 kasus, yang mana 77% masih didominasi laporan perkara perusahaan pembiayaan konsumen. 60% perkara yang masuk ke BPSK pada tahun 2016 diselesaikan

melalui upaya arbitrase yakni sebanyak 55 kasus, 38% diselesaikan melalui upaya mediasi sebanyak 38 kasus, dan hanya 2% saja yang dapat diselesaikan melalui upaya konsiliasi. Penyelesaian kasus di BPSK lebih banyak diselesaikan lewat sidang (Arbitrase), dari data yang ada di BPSK Kota Padang, pada tahun 2016, hampir 70% (tujuh puluh persen) dari kasus yang masuk ke BPSK Kota Padang diselesaikan melalui jalur persidangan (Arbitrase), namun sebelumnya tentu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang telah menyarankan penyelesaian melalui upaya mediasi kepada para pihak yang bersengketa.²¹

Dari data yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa sengketa konsumen yang masuk ke BPSK Kota Padang yang diselesaikan melalui upaya mediasi kurang dari 35%. Artinya, upaya mediasi yang dilakukan oleh BPSK belumlah menampakkan bahwa mediasi merupakan pilihan alternatif penyelesaian sengketa yang efektif, walaupun pada saat para pihak yang bersengketa mulai dihadapkan kepada Majelis, Majelis selalu menyarankan untuk mengambil pilihan penyelesaian sengketa melalui upaya mediasi, karena lebih banyak keuntungan-keuntungan bagi para pihak yang bersengketa jika penyelesaian sengketa diantara mereka diselesaikan dengan upaya mediasi. Namun faktanya, tidak sampai dari setengahnya sengketa yang masuk ke BPSK Kota Padang yang berhasil diselesaikan dengan upaya mediasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, menarik untuk dikaji secara akademik mengenai **“Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa**

²¹ Lebih lanjut lihat <http://epaper.antarasumbar.com/berita/182391/bpsk-padang-terima-kasus-didominasi-leasing-motor.html>, diakses pada hari Sabtu Tanggal 3 September 2016, jam 21:57.

Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang”.

B. Rumusan Masalah

Supaya pembahasan lebih terarah, serta mencapai sasaran sebagai suatu karya ilmiah, maka pembahasan dibatasi terkait dengan:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?
2. Faktor-faktor apa saja yang Mempengaruhi Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian dapat dilihat secara teoretis dan secara praktis, yaitu :

1. Manfaat secara teoritis, penelitian dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu hukum terutama mengenai Pelaksanaan dan

Efektivitas Mediasi sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen,
Khususnya di BPSK Kota Padang

2. Manfaat secara praktis, dari hasil penelitian ini semoga nantinya dapat menjadi masukan terhadap Bagaimana seharusnya pelaksanaan proses mediasi supaya menjadi lebih efektif dalam penyelesaian sengketa Konsumen termasuk dapat menjadi masukan dalam pembentukan-pembentukan aturan-aturan dalam tentang proses mediasi kedepan, sehingga mediasi menjadi lebih efektif dan dapat menjadi pilihan utama dalam penyelesaian segketa khususnya dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang.

E. Kerangka Teoretis dan Konseptual

1. Kerangka Teori

Fred N. Kerlinger menjelaskan pengertian teori sebagai seperangkat konsep, batasan dan proposisi yang menyajikan pandangan sistematis tentang fenomena dengan merinci hubungan-hubungan antarvariabel, dengan tujuan untuk menjelaskan dan memprediksi gejala itu.²² Kerangka teori adalah kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, tesis mengenai suatu kasus atau permasalahan (*problem*) yang menjadi bahan perbandingan, pegangan teoritis.²³ Dalam membahas kerangka teori kita akan dihadapkan pada dua macam realitas, yaitu realitas *in abstracto* yang ada dalam idea imajinatif dan padanannya berupa *in concreto* yang berada

²² Kerlinger dalam Salim HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Cet. Ke-2, Jakarta, Rajawali Pers, 2012, hlm. 7

²³ M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung, Mandar Maju, 1994, hlm. 80

pada pengalaman indrawi.²⁴ Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan kerangka teori (a) Teori Efektivitas Hukum, (b) Teori Mediasi.

a) Teori Efektivitas Hukum

Istilah teori efektivitas hukum berasal dari terjemahan Bahasa Inggris, yaitu *effectiveness of the legal theory*, Bahasa Belanda disebut dengan *effectiviteit van de juridische theorie*, Bahasa Jermannya, yaitu *wirkamskeit der rechtlichen theorie*.²⁵ Teori efektivitas hukum ini digunakan untuk menelaah sejauh mana efektivitas upaya mediasi dalam menyelesaikan sengketa antara para pihak, khususnya sengketa konsumen di BPSK Kota Padang.

Soerjono Soekanto mengatakan bahwa efektif adalah taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Hukum dapat dikatakan efektif jika terdapat dampak hukum yang positif, pada saat itu hukum mencapai sasarannya dalam membimbing ataupun merubah perilaku manusia sehingga menjadi perilaku hukum. Sehubungan dengan persoalan efektivitas hukum, pengidentikan hukum tidak hanya dengan unsur paksaan eksternal namun juga dengan proses pengadilan. Ancaman paksaan pun merupakan unsur yang mutlak ada agar suatu kaidah dapat dikategorikan sebagai hukum, maka tentu saja unsur paksaan inipun erat

²⁴ Otje Salman dan Anton F Susanto, *Teori Hukum (Mengingat, Mengumpulkan, dan Membuka Kembali)*, PT. Refika Aditami, Bandung, 2007, hlm. 21

²⁵ Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Cet. ke-3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 305

kaitannya dengan efektif atau tidaknya suatu ketentuan atau aturan hukum.²⁶

Membicarakan tentang efektivitas hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Hukum dapat efektif jikalau faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya hukum yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Suatu hukum akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum tersebut telah dicapai. Begitu pula mediasi sebagai suatu alat atau instrumen hukum untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Apabila mediasi sebagai instrumen hukum dapat menjadi pilihan utama dalam penyelesaian sengketa diantara para pihak, dan mediasi dapat menghasilkan suatu penyelesaian sengketa terbaik bagi keduabelah pihak yang bersengketa, maka efektivitas mediasi sebagai instrumen hukum dalam penyelesaian sengketa khususnya penyelesaian sengketa konsumen telah tercapai.

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :²⁷

1). Faktor hukumnya sendiri (Undang-undang); 2). Faktor penegak

²⁶ Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, CV. Ramadja Karya, Bandung, 1988, hlm. 80

²⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 8

hukumnya, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum; 3). Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakkan hukum; 4). Faktor masyarakat, yakni dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan; dan 5). Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

Kelima faktor di atas saling berkaitan dengan eratnya, oleh karena merupakan esensi dari penegakkan hukum, juga merupakan tolak ukur daripada efektivitas penegakkan hukum. Pada elemen pertama yang menentukan dapat berfungsinya dan efektifnya mediasi sebagai instrumen hukum dalam menyelesaikan sengketa diantara para pihak dengan baik adalah tergantung dari pengaturan tentang mediasi itu sendiri. Elemen kedua berfungsi atau efektifnya pelaksanaan mediasi agar dapat menghasilkan penyelesaian yang didambakan oleh para pihak yang bersengketa adalah sikap pihak yang menjalankan mediasi itu sebagai upaya penyelesaian sengketa, dalam hal ini tentunya pihak yang dimaksud adalah mediator sebagai pihak ketiga yang menengahi proses mediasi agar berhasil menjadi suatu penyelesaian sengketa yang baik. Elemen ketiga yakni sarana dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan mediasi sebagai suatu instrumen hukum dalam menyelesaikan suatu sengketa, sarana dan fasilitas sedikit banyaknya akan mempengaruhi tingkat keberhasilan upaya mediasi yang dilakukan tadi. Elemen keempat dan kelima, elemen masyarakat dan budaya, dalam pelaksanaan mediasi kedua elemen tersebut dapat disatukan, karena kebudayaan dengan masyarakat merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Sikap para

pihak yang menempuh upaya menyelesaikan sengketa diantara mereka melalui mediasi serta latar belakang budaya dari para pihak itu sendiri juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu penyelesaian sengketa diantara para pihak melalui upaya mediasi.

Selanjutnya, menurut Soerjono Soekanto, ukuran efektivitas pada elemen pertama adalah :²⁸ 1) Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis. 2) Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron secara hirarki dan horizontal tidak ada pertentangan. 3) Secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi. 4) Penerbitan peraturan perundang-undangan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada. Artinya, tingkat keefektifan mediasi sebagai instrumen hukum dapat dipengaruhi oleh 1) apakah pengaturan tentang mediasi itu sendiri sudah cukup sistematis, 2) apakah peraturan tentang mediasi tersebut telah sinkron dan tidak ada pertentangan dengan peraturan-peraturan di atasnya secara hirarki, 3) perlu juga dikaji apakah peraturan tentang mediasi tersebut sudah layak atau cukup, 4) perlu juga dianalisa apakah peraturan tentang mediasi yang ada tersebut telah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.

Pada elemen kedua, yang menentukan efektif atau tidaknya mediasi sebagai suatu instrument hukum adalah pihak penyelenggara mediasi itu. Dalam hubungan ini dikehendaki adanya pihak penyelenggara mediasi yakni mediator yang handal sehingga dapat menengahi mediasi dengan

²⁸ Soerjono Soekanto, *Penegakkan Hukum*, Bina Cipta, Bandung, hlm. 80

baik. Kehandalan maksudnya disini meliputi keterampilan profesional dan mempunyai mental yang baik.

Menurut Soerjono Soekanto, bahwa masalah yang berpengaruh terhadap efektivitas hukum ditinjau dari segi pihak penyelenggara mediasi akan tergantung pada hal-hal sebagai berikut :²⁹ 1) Sejauh mana mediator terikat oleh peraturan-peraturan yang ada. 2) Sampai sejauhmana mediator diperkenankan memberikan kebijaksanaan. 3) Teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh mediator kepada para pihak. 4) Sampai sejauh mana derajat sinkronisasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada mediator sehingga memberikan batas-batas yang tegas pada wewenangnya.

Pada elemen ketiga, tersedianya fasilitas yang berwujud sarana dan sarana bagi mediator dalam pelaksanaan mediasi. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai keefektivitasan mediasi dalam menyelesaikan sengketa diantara para pihak. Soerjono Soekanto memprediksi patokan efektivitas elemen-elemen tertentu dari prasarana. Prasarana tersebut harus secara jelas memang menjadi bagian yang memberikan kontribusi untuk kelancaran tugas-tugas mediator sebagai pihak yang menengahi pelaksanaan mediasi, adapun elemen-elemen tersebut adalah :³⁰ 1) Prasarana yang ada apakah telah terpelihara dengan baik. 2) Prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan jangka waktu pengadaannya. 3) Prasarana yang kurang lengkap perlu dilengkapi. 4)

²⁹ Soerjono Soekanto, Penegakkan Hukum, Hlm. 82

³⁰ *Ibid*

Prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki. 5) Prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya. 6) Prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya.

Elemen pengukur efektivitas tergantung dari kondisi masyarakat, yaitu : 1) Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan yang baik. 2) Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sangat berwibawa. 3) Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sangat berwibawa, serta fasilitas mencukupi. Dalam hal ini perlu dianalisa, pertama apakah penyebab para pihak tidak dapat memanfaatkan mediasi sebagai upaya penyelesaian permasalahan diantara mereka walaupun peraturan tentang mediasi telah baik, kedua apakah yang menyebabkan para pihak tidak dapat memanfaatkan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa diantara mereka padahal pengaturan tentang mediasi sudah baik dan mediator yang berperan menengahi sudah berperan secara professional, ketiga perlu dianalisa apakah penyebab para pihak tidak dapat memanfaatkan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa diantara mereka walaupun peraturan sudah baik, mediator yang berperan sebagai pihak yang membantu mediasi sudah bersikap professional, dan fasilitas penunjang dalam pelaksanaan mediasi sudah sangat mencukupi.

Elemen di atas memberikan pemahaman disiplin dan kepatuhan masyarakat tergantung dari motivasi yang secara internal muncul. Internalisasi faktor ini ada pada tiap individu yang menjadi elemen terkecil

dari komunitas sosial. Oleh karena itu pendekatan paling tepat dalam hubungan disiplin ini adalah melalui motivasi yang ditanamkan secara individual. Dalam hal ini derajat kepatuhan hukum masyarakat menjadi parameter tentang efektif atau tidaknya hukum itu diberlakukan sedangkan kepatuhan masyarakat tersebut dapat dimotivasi oleh berbagai penyebab, baik yang ditimbulkan oleh kondisi internal maupun eksternal.

Kondisi internal muncul karena ada dorongan tertentu baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif. Dorongan positif dapat muncul karena adanya rangsangan yang positif yang menyebabkan seorang bergerak untuk melakukan sesuatu yang bersifat positif. Dorongan yang bersifat negatif dapat muncul karena adanya rangsangan yang sifatnya negatif seperti perlakuan tidak adil dan sebagainya. Dorongan yang sifatnya eksternal karena adanya semacam tekanan dari luar yang mengharuskan atau bersifat memaksa agar warga masyarakat tunduk kepada hukum. Pada takaran umum, keharusan warga masyarakat untuk tunduk dan menaati hukum disebabkan karena adanya sanksi atau *punishment* yang menimbulkan rasa takut atau tidak nyaman sehingga lebih memilih taat hukum daripada melakukan pelanggaran. Motivasi ini biasanya bersifat sementara atau hanya temporer.

b. Teori Mediasi

Takdir Rahmadi sebagai pakar hukum yang mengembangkan teori mediasi mengatakan bahwa mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara para pihak mempunyai unsur-unsur esensial sebagai berikut :³¹

³¹ Takdir Rahmadi, *Op.Cit*, hlm. 13

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

Bahwa mediasi adalah paya penyelesaian sengketa yang diupayakan dengan bantuan pihak lain yang bersifat tidak memihak melalui perundingan berdasarkan pendekatan mufakat dan konsensus yang mana peran pihak yang membantu penyelesaian sengketa tersebut tidak memiliki kewenangan memutus.

Faktor-faktor yang mendorong para pihak untuk menempuh mediasi menurut Takdir Rahmadi:³²

- Faktor kebudayaan, Dibentuk : adanya nilai-nilai islam menurut Syahrizal Abbas tentang “*islah*”. Para Sarjana di Amerika melihat mediasi dipengaruhi oleh nilai-nilai spiritual Konfusius yang menekankan pada nilai penting keharmonisan.
- Faktor kekuatan (*power*) yang dimiliki oleh pihak yang bersengketa. Orang bersedia menempuh mediasi lebih disebabkan oleh adanya kekuatan (*power*) para pihak yang relative seimbang. Orang bersedia menempuh mediasi bukan karena ia merasa belas

³² *Ibid*, hlm. 39

kasihan pada pihak lawannya atau karena terikat dengan nilai budaya atau nilai spiritual, tetapi karena ia memang membutuhkan kerjasama dari pihak lawan agar ia dapat mencapai tujuannya atau mewujudkan kepentingannya. Sementara Moore mengatakan jika para pihak sama-sama memiliki kekuatan yang simetris dan seimbang, mereka cenderung menempuh perundingan dan perundingan dapat berjalan secara lebih efektif. Kekuatan tersebut menurut Moore dalam teori konfliknya yaitu, pertama kekuatan hukum, kedua kekuatan finansial/ekonomi, ketiga kekuatan sosial dan keempat kekuatan moral.³³

Kekuatan kesepakatan mediasi di luar pengadilan menurut Takdir Rahmadi hanya berstatus sebagai kontrak atau perjanjian, maka selalu timbul kemungkinan bahwa salah satu pihak melakukan ingkar janji (wan prestasi). Jika hal itu terjadi, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pihak lainnya adalah dengan cara mengajukan gugatan atas dasar cedera janji atau wan prestasi (*breach of contract*).³⁴

2. Kerangka Konseptual

Jonathan Turner menyebutkan tiga unsur dalam teori.³⁵ Ketiga unsur tersebut meliputi 1. Konsep, 2. Variabel 3. Pernyataan. Konsep adalah unsur-unsur abstrak yang mewakili kelas-kelas fenomena dalam suatu bidang studi sehingga menjadi penjabaran abstrak teori. Konsep yang bersifat abstrak itu harus dijabarkan melalui variabel. Kerangka konseptual

³³ *Ibid*

³⁴ Takdir Rahmadi, *Op. Cit*, hlm. 77

³⁵ Jonathan Turner dalam Salim HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum, Op. Cit*, hlm. 8

adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang diteliti.³⁶ Merujuk pada judul penelitian ini, maka dalam kerangka konseptual akan dijelaskan beberapa hal, yaitu:

a. Efektivitas

Dari segi bahasa, efektivitas didefinisikan keadaan pengaruh, hal berkesan, kemanjuran, kemujaraban atau keberhasilan.³⁷ Martoyo mendefinisikan efektivitas sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.³⁸ Panji Anoraga menyatakan bahwa efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan yang lebih dikaitkan dengan hasil kerja.³⁹

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat keberhasilan pencapaian tujuan dengan memanfaatkan kemampuan, prasarana atau peralatan yang dimiliki. Dalam penelitian ini lebih ditekankan kepada bagaimana tingkat keberhasilan mediasi sebagai instrumen dalam menyelesaikan sengketa dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki oleh mediator yang berperan sebagai pihak yang menjembatani para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang ada diantara mereka.

³⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet. Ke-3, Jakarta, UI Press, 1976, hlm. 132

³⁷ *Ibid*, Hlm. 284

³⁸ Martoyo Susilo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta, 2000, hlm. 4

³⁹ Panji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2000, hlm. 178

b. Mediasi

Mediasi merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris, yaitu *mediation* yang dalam bahasa Indonesianya dapat diartikan sebagai perantara. Dalam kepustakaan ditemukan banyak definisi tentang mediasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mediasi merupakan proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.⁴⁰ Takdir Rahmadi memberikan definisi 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, pihak netral tersebut disebut mediator dengan tugas memberikan bantuan prosedural dan substansial.⁴¹ Menurut I Made Sukadana, Mediasi adalah penyelesaian perkara melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan atau perdamaian para pihak yang dibantu mediator.⁴²

Terkait dengan penelitian ini, mediasi yang dimaksudkan adalah alternatif penyelesaian sengketa yang terjadi diantara para pihak melalui prundingan atau mufakat dengan bantuan pihak netral yang disebut mediator yang berperan untuk menjembatani para pihak dalam mencari solusi terbaik untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi diantara mereka.

⁴⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Op. Cit*, hlm. 892

⁴¹ Takdir Rahmadi, *Op. Cit*, hlm. 12

⁴² I Made Sukadana, *Op. Cit*, hlm. 80

c. Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian sengketa terdiri dari dua suku kata, penyelesaian dan sengketa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penyelesaian adalah proses, cara, perbuatan dalam menyelesaikan. Sedangkan arti kata sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan. Jika digabung, maka dapat ditarik definisi penyelesaian sengketa adalah proses, cara atau perbuatan dalam menyelesaikan sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, perselisihan atau pertengkaran.

Setiap jenis sengketa apapun yang terjadi, selalu menuntut pemecahan dan penyelesaian. Semakin banyak terjadi kegiatan, semakin banyak terjadi frekuensi sengketa. Berarti semakin banyak sengketa yang harus diselesaikan.⁴³ Penyelesaian sengketa yang kita kenal saat ini terdiri dari penyelesaian sengketa secara non litigasi dan penyelesaian sengketa secara litigasi.⁴⁴ Penyelesaian sengketa tergantung bagaimana pengelolaan sengketa. Pengelolaan sengketa yang dimaksud disini adalah bagaimana cara pihak-pihak yang bersengketa menghadapi dan berusaha menyelesaikan sengketa yang dihadapinya. Banyak cara yang dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa di dalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, tergantung

⁴³ Yahya Harahap, *Op. Cit*, hlm. 146-147

⁴⁴ Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2010, hlm. 7

pada situasi dan kondisi yang ada padanya.⁴⁵ Diataranya dengan Negosiasi, Konsiliasi, Mediasi dan lain sebagainya.

d. Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen terdiri dari dua suku kata yaitu sengketa dan konsumen, dimana sengketa sebagaimana telah diuraikan diatas yang berarti sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan dan perselisihan. Menurut Suyud Margono, sengketa adalah situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.⁴⁶

Istilah Konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Ingris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* tergantung pada posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.⁴⁷

Jika digabung kedua kata seperti uraian di atas, maka dapat ditarik definisi sengketa konsumen adalah perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi antara pengguna barang dengan pihak yang memproduksi atau menjual barang tersebut.

⁴⁵ Nurnaningsih Amriani, *Op. Cit*, hlm. 19

⁴⁶ Suyud Margono dalam Amriani Nurnaningsih, *Ibid*, hlm. 13

⁴⁷ Celini Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Komnsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 22

e. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terbentuk melalui amanat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana bunyi Pasal 49 ayat (1) “Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”. Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK.⁴⁸ BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan berbiaya ringan⁴⁹.

Jadi, BPSK adalah suatu lembaga alternatif di luar pengadilan dalam menyelesaikan sengketa dibidang konsumen yang lahir berdasarkan amanat Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang bersifat empiris atau sosiologis dengan pokok bahasan yang menekankan pada pelaksanaan dan keefektivitasan serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mediasi dalam upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.

⁴⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 72

⁴⁹ Celini Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 126

Penelitian tentang efektivitas mediasi ini penulis teliti dengan batasan penelitian sejak Januari 2014 sampai dengan Desember 2016, dengan pertimbangan untuk menggali dan menganalisa bagaimana prosedur mediasi pada BPSK Kota Padang, bagaimana peran mediator dan sejauh mana upaya mediasi mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang efektif antara para pihak yang bersengketa.

Penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Bekerjanya hukum dalam masyarakat dapat dikaji dari tingkat efektivitasnya hukum, kepatuhan terhadap hukum, peranan lembaga atau institusi hukum di dalam penegakan hukum, implementasi aturan hukum, pengaruh aturan hukum terhadap masalah sosial tertentu atau sebaliknya, pengaruh masalah sosial terhadap aturan hukum.⁵⁰

Dalam penelitian ini, penulis mencoba meneliti bagaimanakah pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen, apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur standar dan apakah sudah efektif atau sebaliknya serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mediasi dalam menyelesaikan antara pelaku usaha dan konsumen yang biasa disebut dengan sengketa konsumen.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian perskriptif eksploratoris. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau merumuskan masalah sesuai keadaannya tentang bagaimana mediasi sebagai salah satu upaya

⁵⁰ Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit*, hlm. 20

penyelesaian sengketa diantara para pihak yang berseengketa dengan cara mencari dan memperoleh keterangan, penjelasan data mengenai hal-hal terkait mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen, khususnya sengketa konsumen yang terjadi di BPSK Kota Padang.

Penelitian perskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau merumuskan masalah sesuai keadaan/fakta yang ada. Penelitian eksploratoris yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh keterangan, penjelasan, dan data-data mengenai hal-hal yang belum diketahui.⁵¹

3. Sumber Bahan Hukum.

Sumber data yang digunakan untuk mengkaji penelitian hukum empiris, yaitu data primer. Data primer merupakan data yang berasal dari sumber utama, yaitu masyarakat atau orang-orang yang terkait secara langsung terhadap objek penelitian.⁵² Bahan hukum primer dalam penelitian ini diperoleh dari data-data yang diambil dari hasil pengamatan langsung dilapangan melalui wawancara langsung dengan Majelis-majelis BPSK Kota Padang yang bertindak selaku mediator dalam pelaksanaan mediasi, sekretariat BPSK, serta wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan mediasi pada BPSK kota Padang, dimana dalam hal ini pengamatan dilakukan terhadap mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang.

⁵¹ *Ibid* hlm. 8

⁵² *Ibid*, hlm. 21

Selain sumber data primer di atas, penulis juga menggunakan sumber data kepustakaan, dimana sumber data kepustakaan tersebut akan dikaji bagaimana pengaturan tentang mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut Peraturan perundang-undangan, literatur atau buku-buku hukum yang berkaitan dengan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang.

Untuk penunjang dan pelengkap data penelitian, penulis juga menggunakan sumber data tersier yaitu mengkaji bahan-bahan atau data-data yang dapat memberi informasi, petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus dan sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data dan Sampling

a. Wawancara

Pengumpulan data terkait penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Wawancara adalah cara memperoleh data yang akan dilakukan melalui tanya jawab antara penulis dengan nara sumber yaitu pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang, dalam hal ini tentunya wawancara lebih difokuskan kepada mediator yang berperan sebagai penjembutan para pihak, para pihak yang bersengketa serta pihak-pihak lain yang erat kaitannya dengan pelaksanaan mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

Adapun wawancara yang dilakukan bersifat semi terstruktur, selain menanyakan pertanyaan yang telah disusun, penulis juga

menanyakan hal-hal yang merupakan pengembangan dari pertanyaan sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

b. Studi Dokumen

Dalam hal ini penulis memperoleh data berupa data sekunder, yaitu data yang tersedia pada perpustakaan yang diperoleh dari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan data yang penulis dapatkan melalui penerapan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Padang.

c. Teknik Penarikan Sampel

- Populasi penelitian, yang menjadi populasi penelitian dalam penelitian ini adalah segala sesuatu atau semua pihak yang terkait dengan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang.
- Sampel penelitian, yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen, efektif atau tidaknya mediasi tersebut, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas mediasi tersebut serta bagaimanakah tanggapan dari konsumen dan pelaku usaha sebagai pihak-pihak yang bersengketa atas upaya mediasi dalam penyelesaian sengketa yang terjadi diantara mereka dilingkungan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Padang.

Adapun teknik penarikan sampel yang penulis gunakan adalah teknik *probability sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada teori probabilitas yaitu bahwa semua elemen

dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.⁵³ Dalam hal ini teknik teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu sistem acak secara sederhana yang biasa dilakukan dengan cara memilih sebagian dari banyak sampel yang ada dimana dimaksud disini memilih pihak-pihak yang terkait pada pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang.

5. Alat Pengumpulan Bahan Hukum.

a. Pengolahan data.

1. *Editing*.

Setelah data terkumpul dan tersusun secara berurutan, selanjutnya adalah memeriksa dan merapikan serta mengolah semua data dan bahan yang diperoleh untuk menjamin apakah data tersebut sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya atau tidak.

2. *Coding*.

Setelah data-data yang tersedia telah lengkap dan sesuai dengan yang dibutuhkan dan dapat dipercaya kebenarannya, kemudian dilakukan pengklarifikasian, yaitu pengelompokan data-data yang kedalam bagiannya masing-masing. Untuk memudahkan pemahaman dalam klasifikasi data ini digunakan simbol pembeda untuk masing-masing bagian tersebut.

⁵³ Burhan Ashsofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 80

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah gabungan dari analisis data kualitatif dan kuantitatif, yaitu analisis data berdasarkan atas peraturan perundang-undangan, pandangan-pandangan ahli hukum yang terdapat dalam literatur-literatur dan bahan-bahan hukum skunder namun juga mempergunakan angka-angka untuk dapat mengetahui sejauh mana efektivitas mediasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga berdasarkan analisis data tersebut penulis dapat menjawab permasalahan dari penelitian ini.

Sasaran kajian pendekatan kualitatif memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola yang dianalisis gejala-gejala sosial budaya menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku. Sasaran kajian kuantitatif adalah gejala-gejala yang ada dalam kehidupan manusia itu tidak terbatas banyaknya dan tidak terbatas pula kemungkinan-kemungkinan variasi dan tingkatannya, maka diperlukan Pengetahuan statistik.⁵⁴

Semua data yang diperoleh kemudian dikelompokkan atas data yang sejenis untuk kepentingan analisis, dan diterjemahkan secara logis sistematis untuk selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode pendekatan deduktif. Kesimpulan adalah merupakan jawaban

⁵⁴ *Ibid*, hlm. 20-21

khusus atas permasalahan yang diteliti, sehingga diharapkan akan memberi solusi atas permasalahan dalam penelitian ini.

