

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum itu bersifat dinamis, yang berarti hukum itu bergerak dan mengikuti perkembangan masyarakat yang berubah seiring berkembangnya zaman. Dikarenakan hukum bersifat dinamis, maka akan selalu muncul pola-pola hukum yg baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat.¹ Sebab manusia merupakan subjek yang akan selalu memiliki kebutuhan dan kepentingan yang harus dipenuhi.² Namun, kebutuhan tiap pribadi itu berbeda dengan pribadi yang lainnya, sehingga kita memerlukan hukum sebagai pedoman agar kepentingan yang satu tidak melukai kepentingan yang lainnya.³

Perkembangan pesat dalam sektor hukum bisnis memiliki konsekuensi terhadap pentingnya dilakukan peninjauan ulang terhadap sektor hukum *leasing* agar tetap relevan dengan perkembangan zaman. Hal ini disebabkan oleh keluhan yang sering didengar dari pelaku usaha terkait era globalisasi ekonomi dunia, di mana investasi tidak lagi terbatas pada bentuk investasi langsung atau investasi ekuitas, melainkan juga memperkenalkan bentuk investasi baru secara informal, seperti *franchising*, lisensi, bantuan teknis, modal ventura, dan lain-lain. Sementara itu, sektor perbankan diatur oleh hukum perbankan, dan sektor kredit diatur oleh hukum kredit. Demikian pula, pengaturan bantuan finansial melalui

¹ Satjipto Rahardjo, 2014, *Imu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hal. 216.

² Sudikno Mertokusumo, 2014, *Teori Hukum*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, hal. 13.

³ Jimly Asshiddiqie, 2012, *Gagasan Negara Hukum Indonesia*, Jakarta: BPHN, hal. 8.

lembaga pembiayaan juga dikenal sebagai cabang hukum bisnis yang disebut hukum pembiayaan, yang menawarkan pendekatan baru dalam pemberian dana, termasuk melalui *leasing*.⁴

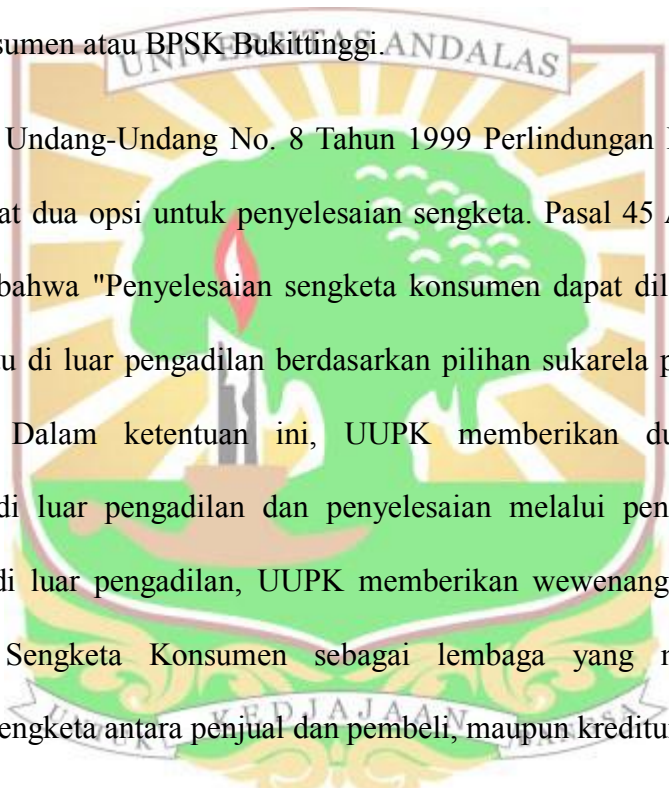
Perjanjian *leasing* adalah jenis perjanjian baku yang mengandung formulir-formulir yang telah disediakan oleh pihak yang menyewakan (*lessor*). Secara jumlah, terdapat banyak perjanjian baku yang digunakan dan berkembang dalam masyarakat, karena setiap perusahaan atau lembaga, baik yang bergerak di sektor perbankan, non-bank, atau bidang lainnya, memiliki standar baku yang digunakan dalam pengelolaan bisnis mereka. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat proses hukum. Menurut Hondius, saat ini hampir semua bidang memiliki syarat-syarat baku yang digunakan dalam pembuatan kontrak.

Di Bukittinggi, seorang konsumen memiliki suami yang meninggal beberapa bulan silam. Ternyata, suami dari konsumen ini *leasing* mobil ke Bank Centrasl Asia *Finance* (BCA *Finance*). Dan ketika suami dari konsumen mengambil *leasing* mobil tersebut, ternyata ia tidak menyertakan asuransi kematian yang apabila nantinya konsumen meninggal, semua hal tersebut akan dianggap lunas. Dengan begitu, istri mending konsumen segera melunasi *leasing* mobil mending suaminya. Namun, BPKB dari kendaraan yang dilunasi tersebut tidak diberikan oleh pihak BCA *Finance*.

BCA *Finance* berjanji akan memberikan BPKB dari kendaraan tersebut dengan catatan harus ada syarat-syarat yang harus dipenuhi. Salah satu syaratnya

⁴ Munir Fuady, 2006, *Hukum Tentang Pembiayaan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal. 2.

yaitu harus ada surat kuasa dari anak atau surat keterangan waris dari 2 (dua) orang anak konsumen. Namun, kedua anak dari konsumen sedang berada di luar negeri, yakni di Australia dan di India. Pelaku usaha menginginkan surat kuasa tersebut langsung dikeluarkan oleh kedutaan di Australia dan India. Sedangkan untuk mengeluarkan surat kuasa di negeri yang bersangkutan sangatlah mahal hingga anak dari konsumen tidak mampu untuk mengeluarkan surat kuasa tersebut. Akhirnya, konsumen melaporkan sengketa ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK Bukittinggi.



Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen atau UUPK, terdapat dua opsi untuk penyelesaian sengketa. Pasal 45 Ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa." Dalam ketentuan ini, UUPK memberikan dua opsi, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dan penyelesaian melalui pengadilan. Untuk penyelesaian di luar pengadilan, UUPK memberikan wewenang kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga yang mengedepankan penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli, maupun kreditur dan debitur.

Tujuan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memiliki unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan dapat berkontribusi dalam pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha biasanya melibatkan jumlah yang relatif kecil sehingga konsumen enggan

mengajukan sengketa ke pengadilan karena biaya perkara tidak sebanding dengan jumlah yang diperebutkan.

Mekanisme penyelesaian yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Pasal 52 UUPK, yang mencakup penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat (Pasal 54 Ayat (3) UUPK). Namun, UUPK memberikan kesempatan bagi pihak yang bersengketa untuk mengajukan upaya keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK, yang menyatakan bahwa "pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut."

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Ali Rahman, Ketua BPSK Kota Bukittinggi, setelah menerima laporan dari mendiang istri konsumen, BPSK Kota Bukittinggi mengirimkan surat panggilan kepada pihak *BCA Finance*. Pada kasus ini, dikarenakan para pihak yang terlibat berada di Australia, India, dan Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi mengusulkan untuk melakukan penyelesaian sengketa secara *online*. Jenis penyelesaiannya sementara ini meliputi penyelesaian secara *online*, mediasi *online*, negosiasi *online* dan

arbitrase *online*.⁵ Para pihak yang dijembatani oleh BPSK Kota Bukittinggi sepakat untuk menyelesaikan sengketa ini dengan metode mediasi yang dilakukan secara elektronik/*online*. Para pihak memilih metode mediasi dibandingkan arbitrase karena proses mediasi umumnya berfokus pada komunikasi dan kerja sama antara pihak-pihak yang bersengketa. Sementara proses arbitrase lebih mirip dengan pengadilan dengan tingkat formalitas yang rendah.

Mediasi secara elektronik ini merupakan produk turunan dari mediasi yang diatur oleh Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Mediasi. Mediasi Elektronik juga udah dipaparkan di dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik. Namun, sampai hari ini belum ada peraturan perundang-undangan yang mengatur jelas mengenai mediasi secara *online* di lingkup BPSK.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENYELESAIAN SENGKETA SECARA MEDIASI *ONLINE* MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BUKITTINGGI (STUDI KASUS: MEDIASI *ONLINE* DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BUKITTINGGI AKTA PERDAMAIAN NOMOR 02/P/BPSK-BKT/II/2023)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

⁵ Sree Khresna Bharadwaj H., 2017 *”A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms,”* 2017, *American Journal of Operations Management and Information Systems*, American Journal of Operations Management and Information Systems, hal. 84

1. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
2. Bagaimanakah kekuatan hukum kesepakatan damai dari mediasi *online* yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
2. Untuk mengetahui kekuatan hukum dari kesepakatan damai mediasi *online* yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi

D. Manfaat Penelitian

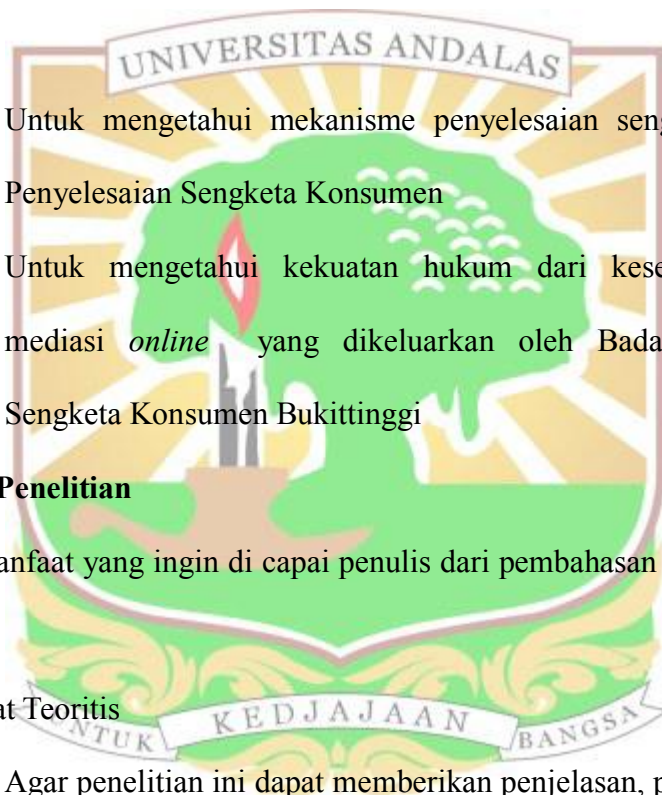
Adapun manfaat yang ingin di capai penulis dari pembahasan proposal skripsi ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Agar penelitian ini dapat memberikan penjelasan, pemahaman, dan pengetahuan tentang bagaimana alur penyelesaian sengketa dengan cara mediasi elektronik dan mengetahui kekuatan hukum dari mediasi *online* yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini di harapkan agar pembahasan dalam proposal skripsi ini dapat memberikan gambaran kepada masyarakat



tentang bagaimana cara menyelesaikan masalah melalui perantara Badan Penyelesaian Sengketa dengan cara mediasi elektronik dan dapat mengatasi kendala yang mungkin terjadi selama proses mediasi secara elektronik berlangsung.

E. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, sistematis, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Disamping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan di dalam gejala yang bersangkutan.⁶ Untuk mencapai tujuan sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka penulis perlu mencari data yang valid dan relevan dengan menerapkan sebuah metode yang tepat, maka dilakukanlah penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan dalam tulisan ini. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Berhubungan dengan rumusan masalah yang telah disimpulkan di atas, maka pendekatan masalah yang digunakan adalah Yuridis Normatif, yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Sifat Penelitian

⁶ Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 18.

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka hasil penelitian yang didapat bersifat deskriptif analitis, dalam artian penelitian ini memberikan gambaran secara faktual, sistematis, dan akurat terkait dengan penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Sumber Data

Penelitian Kepustakaan (library research) dilakukan dengan menggali informasi dari bahan-bahan bacaan seperti buku-buku, jurnal dan tulisan-tulisan lain yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang di ajukan dalam penelitian ini yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Andalas, Perpustakaan Nasional yang di akses melalui aplikasi iPusnas, dan koleksi buku pribadi.

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer, data sekunder, dan data tersier:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.⁷ Bahan hukum primer yang berkaitan dengan judul penelitian ini, antara lain:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

⁷ Amiruddin Zainal Asikin, 2019, *"Pengantar Metode Penelitian Hukum"*, Rajawali Pers, Depok, hlm.31.

- 3) Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Mediasi.
- 4) Peraturan Mahkamah Agung No. 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik
- 5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

b. Data Sekunder

Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memiliki kaitan erat dengan bahan hukum primer yang berfungsi untuk menganalisa dan memahami bahan hukum primer. Diantaranya pendapat para ahli dan hasil penelitian yang dipelajari. Ini dapat dilakukan dengan membaca dan memahami serta mempelajari buku-buku, jurnal yang berhubungan dengan judul penelitian yang diangkat peneliti.

c. Data Tersier

Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam menerjemahkan istilah-istilah yang ada dalam penulisan ini.

5. Pengolahan dan Analisa Data

Teknik pengolahan data analisa data dari penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

a. Teknis Pengolahan data

Sebelum menganalisis data, maka tahap yang dilakukan terlebih dahulu yaitu mengolah data, yaitu dengan cara *Editing*. *Editing* adalah

pemeriksaan kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui apakah data-data tersebut valid dapat disiapkan untuk keperluan proses selanjutnya.⁸

b. Analisa Data

Analisa data adalah penelitian terhadap suatu data yang telah disajikan untuk mendapatkan suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, dibutuhkan analisis Yuridis kualitatif yaitu data yang diperoleh tidak berbentuk angka-angka dan berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait penelitian ini sehingga tidak perlu mencantumkan data statistik melainkan data yang bersifat deskriptif yang mana data yang berbentuk uraian-uraian kalimat dan penjelasan.⁹ Semua data yang dikumpulkan baik itu data primer ataupun sekunder diolah secara deskriptif kualitatif, yaitu menggabungkan permasalahan yang ditemukan sebagai teori yang relevan, sehingga diperoleh data yang tersusun secara sistematis dalam bentuk kalimat sebagaimana kata-kata dari apa yang telah dibahas dan diteliti guna untuk menjawab permasalahan tersebut.

⁸ *Ibid*, hal. 89

⁹ Suteki dan Galang Taufani, 2018, “*Metodelogi Penelitian Hukum (Filasafat, Teori, dan Praktik)*”, Rajawali Pers, Depok, hlm.123.