

Mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa konsumen

Hadi Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=116415&lokasi=lokal>

Abstrak

Kasus serah terima perumahan, rumah toko (ruko), apartemen yang muncul di tengah perkembangan bisnis dalam bidang property, banyak merugikan pihak konsumen dari perumahan, rumah toko (ruko) dan apartemen yang ada. Sebagai upaya penyelesaian hukum tersebut konsumen memilih pilihan hukum untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan cara mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, daripada menyelesaikannya melalui badan peradilan. Hal ini dikarenakan penyelesaian sengketa melalui litigasi (peradilan) sangat lambat dan atau berbelit-belit, biaya berperkara mahal. Mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian masalah di mana mediator tidak berpihak, netral, tidak bekerja bersama para pihak yang bersengketa, mediator membantu para pihak dalam mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan. Mediator berkewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan pada kehendak dan kemauan para pihak. Mediator harus mampu menciptakan suasana dan kondisi yang kondusif bagi terciptanya kompromi di antara kedua belah pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan (win-win solution). Setelah diperoleh persetujuan dari para pihak atas proposal yang diajukan (beserta segala revisi atau perubahannya) untuk menyelesaikan masalah yang dipersengketakan, mediator kemudian menyusun kesepakatan itu secara tertulis untuk ditandatangani oleh para pihak. Tidak hanya sampai di situ, mediator juga diharapkan dapat membantu pelaksanaan dari kesepakatan tertulis yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak. Dalam rangka menjalankan dan menegakkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka dibentuklah suatu lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen sebagai salah satu sarana untuk melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hasil dari proses mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen tergantung kepada itikad dari para pihak yang bersengketa, tetapi tidak menutup kemungkinan apabila dengan Sara mediasi gagal dan salah satu pihak yang tidak mau menerima hasil keputusannya dapat melanjutkan proses penyelesaian kasusnya melalui peradilan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk mengetahui norma hukum yang terdapat dalam Undang-Undang, Peraturan Pelaksana, Kontrak, Putusan, terhadap permasalahan/kasus dan pendapat atau data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber pertama tidak langsung dari masyarakat, yang berupa bahan-bahan kepustakaan baik yang berupa literatur-literatur seperti buku, majalah, surat kabar maupun peraturan perundang-undangan.

<hr>

Transference Case of Housing, shop house (Ruko), apartment occurring in the midst of property business growth had damaged consumers of an existing housings, shop houses and apartment numerously. To solve such case rather, the consumers had elected law option by mediation as alternative as by litigation process. In spite of settling law case before the court being heavy, too long and waste time, they elect mediated negotiation process being fair, neutral and free. Without cooperation with any party in dispute, mediator assists both parties to achieve agreement to negotiate the disputes satisfactorily. Mediator has obligation to

realize the duty and function based on good will of parties. To achieve the win-win solution (no party will damage), in conducive situation and condition the mediator should be able to create compromise among both parties in dispute. Then, upon getting agreement through the requested proposal (along with the revisions and addendum) from both parties therein, the mediator provide with such agreement in written to be signed by both parties. Beside it, the mediator is wished in order to realize such written and signed agreement as well. Within framework to enforce Law No. 8 of 1999 regarding consumer protection, then, it is established the authorized institution to settle consumer disputes as instrument to protect rights and consumer's interests, so called Agency for Consumer Disputes Settlement (BPSK). Results of mediation process as alternative for settling consumer disputes is depend on good will of parties in disputes, but, it is not impossible that this mediation process is default and any party will not receive their agreed award, then, it may be continued to litigation process.