

## **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERDAMAIAN**

I Made Agus Dwi Mandala Putra, I Nyoman Putu Budiarta, I Nyoman Subamia  
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar - Bali, Indonesia  
[dwiemandala79@gmail.com](mailto:dwiemandala79@gmail.com), [budiarthaputu59@gmail.com](mailto:budiarthaputu59@gmail.com), [doktorsubamia@gmail.com](mailto:doktorsubamia@gmail.com)

### **Abstrak**

Penyelesaian sengketa konsumen dan pengusaha diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang memungkinkan pihak untuk memilih cara yudisial atau di luar hukum untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Saya menetapkan bahwa saya bisa mengadakan. Cara peradilan melalui peradilan umum, dan cara di luar peradilan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, mediasi atau arbitrase. Pertanyaan muncul tentang bagaimana penyelesaian sengketa bisnis konsumen dapat diatur dan apa dampak hukum dari perjanjian damai dalam perselisihan bisnis konsumen. Metodologi penelitian menggunakan penelitian hukum preskriptif dengan menggunakan sumber hukum primer dan sekunder. Hasil pengaturan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, diatur UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa para pihak yang akan penyelesaian sengketa konsumen dapat menempuh jalur litigasi maupun non litigasi. kewajiban konsumen adalah hak yang diterima oleh badan usaha. Dibandingkan dengan ketentuan umum KUH Perdata, Tujuan ketentuan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tampak lebih spesifik. Karena pelaku ekonomi tidak hanya harus menjalankan bisnis dengan etika yang baik, tetapi juga harus mampu menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif tanpa kedengkian. Persaingan tidak sehat antar pelaku usaha. Jalur litigasi dilakukan melalui peradilan umum sedangkan jalur non litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Dari penyelidikan terungkap bahwa pengaturan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pengusaha diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Dalam rangka memprioritaskan penyelesaian sengketa konsumen dan menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha, kami berusaha untuk mencapai penyelesaian antara para pihak sesuai dengan prinsip win-win. Sengketa konsumen diselesaikan.

**Kata Kunci:** Penyelesaian Sengketa, Akta Perdamaian, Konsumen, Pelaku Usaha.

### **Abstract**

*Settlement of consumer and entrepreneur disputes is regulated in the Consumer Protection Law No. 8/1999, which allows parties to choose judicial or extra-judicial ways to resolve consumer disputes. I determined that I could. stage. The judicial method is through the general court, and the out-of-court method is through the consumer dispute resolution body through mediation, mediation or arbitration. Questions arise about how consumer business dispute resolution can be regulated and what are the legal implications of a peace agreement in consumer business disputes. The research methodology uses prescriptive legal research using primary and secondary legal sources. The results of the regulation of dispute resolution between consumers and business actors are regulated by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which stipulates that parties who will settle consumer disputes can take litigation or non-litigation routes. Consumer obligations are rights received by business entities. Compared to the general provisions of the Civil Code, the purpose of the provisions of the Consumer Protection Law Number 8 of 1999 appears to be more specific. Because economic actors not only have to run a business with good ethics, but also have to be able to create a conducive business environment without malice. Unfair competition between business actors. The litigation route is carried out through the general court while the non-litigation route is through the Consumer Dispute Settlement Agency, by means of mediation, conciliation or arbitration. consumers and maintain good relations between consumers and business actors, we strive to reach a settlement between the parties in accordance with the win-win principle. Consumer dispute resolved.*

**Keywords:** Dispute Resolution, Peace Deeds, Consumers, Business Actors.

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen, tidak dapat dilepaskan dari pidato legendaris Presiden John F. Kennedy di hadapan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962 tentang “A special Message for the Protection of Consumer Interest” atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsumen” (Declaration of Consumer Right). (Susanto, 2008)

Seorang politisi adalah orang pertama yang mengingat pentingnya konsumen bagi pembangunan ekonomi, tetapi pada saat yang sama ia berada dalam posisi yang lemah. Kennedy mengacu pada hak-hak dasar konsumen: hak atas keamanan, hak untuk memilih, hak atas informasi, dan hak atas mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Hak yang diartikulasikan oleh Kennedy kemudian diadopsi sebagai hak konsumen oleh International Union of Consumers (IOCU), menambahkan hak kelima, Melestarikan Lingkungan yang Sehat. Klarifikasi ini kemudian dikenal dengan Lima Hak Konsumen.

Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen secara historis telah didorong oleh berbagai sektor masyarakat, dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada 11 Mei 1973. Beberapa tahun kemudian, UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) disahkan.

Dicermati baik di surat kabar maupun media massa elektronik, selalu ada pengaduan masyarakat tentang barang dan jasa melalui surat ke redaksi, dan para pelaku ekonomi itu sendiri, namun banyak yang berakhir di pengadilan, selalu menghadirkan konsumen sebagai pihak yang diunggulkan. Prita curhat ke teman-temannya lewat email, sehingga dia harus menderita di penjara wanita di Tangerang. Dasar penahanan Prita adalah karena melanggar Pasal 27 (3) UU Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (disingkat UU ITE) dan divonis enam tahun penjara dan denda Rp 1 miliar. (Sunarso, 2009)

Menurut kantor Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), hingga November 2011, Unit Pengaduan YLKI menerima 469 pengaduan. Enam produk teratas yang paling banyak dikeluhkan konsumen adalah: (1) Bank, 98 pengaduan (20,9%); (2) Perumahan, 67 pengaduan (14,3%); (3) Layanan Telekomunikasi, 64 pengaduan (13,6%); (4) Stom/PT PLN, 53 pengaduan (11,3%); (5) Air Minum/PDAM, 35 pengaduan (7,5%); (6) Angkutan Umum, 30 pengaduan (6,4%).

Menurut informasi dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), tidak berbuat banyak bagi konsumen sendiri ketika membawa sengketa perlindungan konsumen ke pengadilan. Pergi ke pengadilan membutuhkan waktu, uang, dan uang. Bahkan jika nilai ekonomi dari kasus itu sendiri tidak terlalu besar. Akibatnya, ada kasus konsumen tidak melanjutkan karena akhirnya merugi. Situasi ini membuat konsumen pada umumnya lebih memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui badan arbitrase dalam kasus-kasus individu, atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) pada umumnya.

Namun persoalannya, keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum sekaligus berdiri di seluruh Indonesia, sehingga mengharuskan pemerintah untuk menunjuk konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Di Denpasar misalnya keberadaan BPSK baru terwujud pada bulan Maret pada Tahun 2011, sehingga merupakan hambatan bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa secara sederhana, cepat dan dengan tanpa biaya. Padahal menurut data pada Lembaga Perlindungan Konsumen Bali, angka pengaduan konsumen cukup tinggi.

Cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentunya menjadi pilihan yang tepat. Karena penyelesaian yang dirumuskan termasuk penyelesaian sengketa yang memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa. Apalagi model penyelesaian sengketa ini bukanlah hal baru bagi masyarakat Indonesia karena telah lama mengenal dan mempraktekkan pola penyelesaian sengketa secara tradisional melalui pengadilan adat dan pengadilan desa (drops justitie). (Nugroho, 2011) Metode penyelesaian sengketa tradisional, di mana pengadilan biasa dan pengadilan desa yang disebutkan di atas dilakukan dalam semangat musyawarah yang bertujuan untuk penyelesaian menang-

menang yang mendasari perjanjian damai yang dibuat oleh para pihak, tidak diragukan lagi ideal dari setiap penyelesaian sengketa. Tidak ada.

## **2. Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang permasalahan diatas, penelitian ini menjawab pertanyaan tentang bagaimana menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku ekonomi, dan seberapa kuat instrumen damai dalam perselisihan antara konsumen dan pelaku ekonomi, dapatkah Anda merumuskannya?

## **II. METODE PENELITIAN**

### **a. Tipe Penelitian dan Pendekatan Masalah**

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu suatu metode penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran dari aspek normatif berdasarkan logika hukum. Logika ilmiah dalam jumlah tertentu dalam penelitian hukum normatif didasarkan pada disiplin ilmu dan yurisprudensi normatif, yaitu yurisprudensi yang subjeknya adalah hukum itu sendiri. Menurut Soerjono Soekanto, studi hukum normatif atau literatur meliputi studi asas hukum, studi sistem hukum, studi sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum.

Adapun pendekatan masalah dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dan pendekatan kasus yaitu dengan menganalisa proses penyelesaian sengketa asuransi dalam praktek secara non litigasi baik melalui lembaga perlindungan konsumen sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun melalui Badan Mediasi Asuransi

### **b. Sumber Bahan Hukum**

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Dokumen hukum utama yaitu UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, UU Perasuransian Nomor 40 Tahun 2014, UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan dokumen hukum turunan dari UU Nomor 8. Keputusan No. Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional No. 57 dan Keputusan No. Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah tanggal 11 November 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 2. Sumber hukum sekunder adalah sumber hukum dari buku teks, karya hukum berupa buku atau majalah yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian perlindungan asuransi konsumen.

### **c. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Metode pengumpulan bahan dalam artikel ini adalah dengan mendasarkan sumber hukum primer dan sekunder pada topik yang dipermasalahkan, yaitu bagaimana upaya damai dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah hukum konsumen, mengumpulkan dan mengklasifikasikan menurut sumber dan hierarkinya. Penelitian yang komprehensif.

### **d. Analisis Bahan Hukum**

Metode pengumpulan bahan dalam artikel ini adalah dengan mendasarkan sumber hukum primer dan sekunder pada topik yang dipermasalahkan, yaitu bagaimana upaya damai dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah hukum konsumen, mengumpulkan dan mengklasifikasikan menurut sumber dan hierarkinya.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### *1. Pengaturan Penyelesaian Sengketa antara Konsumen Dan Pelaku Usaha*

Setelah diperiksa lebih dekat, hak dan kewajiban pelaku ekonomi tampaknya saling terkait dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, hak konsumen merupakan kewajiban yang dipenuhi oleh pelaku ekonomi. Demikian pula kewajiban konsumen adalah hak yang diterima oleh badan usaha. Dibandingkan dengan ketentuan umum KUH Perdata, ketentuan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tampak lebih spesifik. Karena pelaku ekonomi tidak hanya harus menjalankan bisnis dengan etika yang baik, tetapi juga harus mampu menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif tanpa kedengkian. Persaingan tidak sehat antar pelaku usaha.

Menurut Shidarta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak<sup>2</sup>hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun

tata usaha negara. Oleh karena itu tidak GLJXQDNDQ LVWLODK ¥VHQJNHWD tranVDNVL NRQVXPHQµ NDUHQD \DQJ terakhir terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja (Shidarta, 2004)

Sedangkan Az. Nasution mengemukakan, sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu (Nasution, 1995)

Menurut Marwan M dan Jimmy P, pertengkaran, cekcok, dan adu mulut terjadi apabila pihak yang merasa tersinggung mengungkapkan ketidakpuasan atau keprihatinan secara tidak langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebabnya. , merupakan konflik yang berkembang atau menjadi konflik. Hilang atau ke orang lain. (P, 2009)

Menurut Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, sengketa konsumen adalah sengketa antara pengusaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas konsumsi barang atau jasa. AZ Nasution menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah perselisihan (dalam hukum publik atau privat) antara konsumen dan pelaku ekonomi mengenai produk tertentu yang dikonsumsi konsumen dan/atau layanan yang disediakan oleh produsen/pelaku usaha.

Sebelum UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, sengketa diselesaikan berdasarkan ketentuan hukum perdata dan pidana, tergantung pada jenis barang/jasa yang digunakan konsumen dan jenis kasus sawah. Bahkan setelah UUPK disahkan, sejumlah besar konsumen masih menggunakan ketentuan hukum perdata dan pidana. Misalnya, ketika simpanan nasabah ambruk di sebuah bank di Bali.

Secara umum, ada dua metode penyelesaian sengketa: di pengadilan dan di luar pengadilan atau di luar pengadilan. UU Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1(10) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa alternatif adalah proses penyelesaian sengketa melalui penyelesaian di luar pengadilan dengan cara-cara yang disepakati oleh para pihak, yaitu musyawarah, perundingan dan mediasi, atau lembaga untuk menyelesaikan perselisihan. , arbitrase atau pendapat ahli.

Menurut Frans Hendra Winata, alternatif penyelesaian sengketa merupakan respon para profesional hukum yang kritis terhadap sistem peradilan. Misalnya lamanya sengketa hukum di pengadilan untuk mencapai keadaan final dan mengikat (inkracht van gewijsde), korupsi peradilan, penyidikan, dll. Kasus yang didakwakan pada umumnya, maraknya calo kasus, dan lainnya. (Winata, 2011)

Perselisihan adalah perbedaan kepentingan antara individu atau lembaga tentang subjek yang sama, yang diwujudkan dalam hubungan di antara mereka. Namun demikian, konsep penyelesaian sengketa adalah penyelesaian suatu perkara antara satu pihak dengan pihak lain. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur ekstrajudisial (non-litigasi) dan pengadilan (litigasi).

Pasal 1(1) UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengatur bahwa: Selanjutnya, Pasal 1(2) mengatur bahwa: Sebaliknya, menurut Pasal 1(3), pelaku ekonomi harus menentukan: Ia melakukan kegiatan usaha di berbagai sektor perekonomian Indonesia. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat, biaya perkara yang mahal, pengadilan pada umumnya tidak responsif, keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah, dan kemampuan para hakim yang bersifat generalis. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat ini dirasakan oleh R.H. Soetomo dalam pembelian Apartemen Taman Rasuna tahun 1993 yang gagal dibangun oleh pengembang, sampai tahun 2008 kasus belum tuntas. (Soetomo, 2008)

Menurut Maria S.W. Sumardjono, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan sangat rendah sehingga penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui negosiasi, mediasi dan arbitrase merupakan solusi yang sangat bermanfaat (Maria S.W. Sumarjono, 2008) Dilihat dari Samping waktu, biaya, dan pikiran/tenaga, serta kurangnya kepercayaan terhadap independensi peradilan dan kendala administratif yang terkait, menjadikan pengadilan sebagai jalan terakhir untuk penyelesaian sengketa. Ada juga gagasan bahwa tidak semua perselisihan harus diselesaikan di pengadilan. Pengadilan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pengusaha diatur dalam Pasal (45)(1). Konsumen yang terkena dampak dapat menuntut operator ekonomi melalui badan yang bertanggung jawab untuk menerapkan proses

hukum. Selanjutnya, Pasal 45(2) mengatur bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara yudisial atau di luar hukum, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Menurut Pasal 46, gugatan pelanggaran terhadap pelaku usaha dapat diajukan terhadap konsumen yang terkena dampak atau ahli waris yang terkena dampak, kelompok konsumen yang memiliki kepentingan bersama, lembaga perlindungan konsumen non pemerintah yang memenuhi persyaratan, dll, dapat diajukan oleh lebih dari satu pihak. . Bentuk badan hukum atau yayasan. telah secara jelas mencantumkan perlindungan konsumen dalam Anggaran Dasarnya sebagai tujuan pendiriannya, dan telah melakukan kegiatan hukum. Pemerintah dan/atau otoritas terkait dimana barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan telah mengakibatkan kerugian material yang signifikan dan/atau korban non-sepele.

Secara khusus, penyelesaian sengketa asuransi dapat dilakukan melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI). BMAI beroperasi di bawah undang-undang bersama. , Gubernur Bank Indonesia (No.: 8/50/KEP.GBI/2006), Menteri Keuangan (No.: 357/KMK.012/2006), Menteri BUMN (No.: KEP-75)/MBU / 2006); Paket Kebijakan Sektor Keuangan 2006 disiapkan di Jakarta pada tanggal 5 Juli 2019. Termasuk juga dalam Schedule III Butir 3 Program Perlindungan Pemegang Polis 3 Lembaga Keuangan Non-Bank bersama-sama dengan Kementerian Keuangan Republik Indonesia terkait.

Sedangkan proses penyelesaian sengketa klaim (kompensasi atau klaim manfaat) dilakukan oleh BMAI melalui mediasi (tahap pertama) dan/atau adjudikasi (tahap kedua). Selama tahap mediasi, mediator akan berusaha membantu para pihak mencapai kesepakatan yang damai dan wajar. Pada tahap arbitrase, perselisihan yang tidak dapat diselesaikan melalui mediasi akan diputuskan oleh seorang arbiter yang ditunjuk oleh BMAI.

## 2. *Kekuatan Hukum Akta Perdamaian Dalam Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha*

Alinea keempat Pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa tujuan dibentuknya pemerintahan Indonesia adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kepentingan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Ikut serta dalam mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Prinsip perdamaian secara tradisional telah diakui sebagai model resolusi konflik baik oleh masyarakat adat maupun resolusi konflik internasional. Ada pepatah tentang penyelesaian sengketa alternatif: "Argumen bisa dimenangkan, tetapi hati nurani orang tidak selalu tunduk." perdamaian. (Mahayana et al., 2021)

UU Perlindungan Konsumen disingkat (UUPK) tepatnya Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan konsumen 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. (Indonesia., 1998)

Kitab UU Hukum Perdata, Buku 3, Bab 18, mengatur perdamaian dalam Pasal 1851 sampai 1864. Bagian 1851 menyatakan bahwa perdamaian adalah kesepakatan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri kasus yang saat ini tergantung dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan barang. atau mencegah sesuatu terjadi. Pasal 1853 KUHPerdata menyatakan tentang kepentingan-kepentingan keperdataan yang terbit dari satu kejahatan atau pelanggaran, dapat diadakan perdamaian. Perdamaian tidak menghalangi Kejaksaan untuk menuntut perkaranya. Pada pasal 1858 KUHPerdata disebutkan segala perdamaian mempunyai di antara para pihak suatu kekuatan seperti suatu keputusan Hakim pada tingkat yang akhir.

**ARBITRASE AKHIR TUNDUK PADA YURISDIKSI, NAMUN DAPAT DIBATALKAN OLEH ARBITRASE KETIKA:** Penipuan atau pemerasan dilakukan, kompensasi karena kesalahan prosedural atas dasar hukum yang tidak sah; Dokumen yang dinyatakan palsu kemudian sepenuhnya batal. Untuk sengketa hukum yang diakhiri dengan keputusan akhir hakim tetapi tidak diketahui oleh para pihak atau salah satu pihak; surat-surat yang tidak diketahui pada waktu penyelesaiannya tetapi kemudian diketahui oleh salah satu pihak dan dengan sengaja disembunyikan kehadirannya.

Ketika perselisihan antara konsumen dan bisnis diselesaikan tanpa keterlibatan langsung dari pihak ketiga seperti LPKSM dan BPSK atau lembaga arbitrase khusus seperti BMAI sebagai perantara, perjanjian damai yang dibuat antara para pihak biasanya tidak dibuat. dalam bentuk perjanjian damai. akta atau notaris; Dalam hal terjadi sengketa konsumen antara ahli waris pemegang polis dengan PT AMS Insurance, perjanjian damai hanya ada dalam bentuk surat persetujuan dan pernyataan pembebasan berwirausaha dari konsumen, biasanya sebagai berikut: kata. Dan konsumen menerima keputusan pengusaha untuk bersedia menerima sejumlah pembayaran dari pengusaha, dan konsumen melepaskan pengusaha dari segala tuntutan hukum. Memang, dalam kasus-kasus tertentu yang sifatnya sederhana dan nilai ekonomi yang relatif rendah, pernyataan persetujuan oleh konsumen dan pernyataan pembebasan sepihak sudah cukup. Agar perjanjian damai memiliki kekuatan hukum, tentu saja harus dianggap sebagai bagian dari dokumen bersertifikat. atau setidaknya-tidaknya dalam bentuk kontrak yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan memenuhi persyaratan hukum kontrak berdasarkan Bagian 1320 KUHPerdara agar dapat dianggap hukum oleh perancang. Kemampuan untuk membuat janji; yang spesifik; dan alasan yang dapat dibenarkan.

Memang, dalam kasus-kasus tertentu yang sifatnya sederhana dan nilai ekonomi yang relatif rendah, pernyataan persetujuan oleh konsumen dan pernyataan pembebasan sepihak sudah cukup. Agar perjanjian damai memiliki kekuatan hukum, tentu saja harus dianggap sebagai bagian dari dokumen bersertifikat. atau setidaknya-tidaknya dalam bentuk kontrak yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan memenuhi persyaratan hukum kontrak berdasarkan Bagian 1320 KUHPerdara agar dapat dianggap hukum oleh perancang. Kemampuan untuk membuat janji; yang spesifik; dan alasan yang dapat dibenarkan. Hasil pemeriksaan kesehatan TKP (TKP) dapat digunakan sebagai bukti untuk klaim manfaat kecelakaan, tetapi ini adalah bukti yang relatif lemah, karena mayat tidak memiliki visa reguler.

Ada dua langkah yang bisa dilakukan oleh ahli waris dalam penyelesaian kasus yakni Menempuh upaya penyelesaian melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen dan menempuh upaya penyelesaian melalui peradilan umum dengan gugatan wanprestasi, baik terhadap klaim asuransi jiwa yang seharusnya dibayar setelah terbukti bertanggung meninggal dunia maupun klaim kecelakaan dengan hasil investigasi forensik.

Namun mengingat kurang kuatnya bukti karena tidak adanya visum et repertum pada jenazah dan nilai ekonomis yang relatif kecil, maka untuk manfaat kecelakaan, sebaiknya menerima tawaran in gratia yang diberikan pihak asuransi.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### *1. Kesimpulan*

Pengaturan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, diatur UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa para pihak yang akan penyelesaian sengketa konsumen dapat menempuh jalur litigasi maupun non litigasi. Jalur litigasi dilakukan melalui peradilan umum sedangkan jalur non litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.

Prioritas dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui jalur non litigasi dengan mengupayakan perdamaian antara para pihak dengan prinsip win-win solution sehingga hubungan baik antara konsumen dengan pelaku usaha tetap terjaga. Dalam proses penyelesaian sengketa, pelaku usaha hendaknya selalu memegang teguh etika khususnya dalam transparansi atas dokumen terkait sehingga konsumen tidak perlu menempuh upaya yang justru akan merusak citra pelaku usaha sendiri.

Kekuatan hukum akta perdamaian dalam sengketa yang dibuat antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, secara yuridis mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan dengan perjanjian pada umumnya yakni sebagai undang-undang bagi para pembuatnya sesuai Pasal 1338 KUH Perdata. Namun alangkah lebih baik jika akta perdamaian itu dibuat berupa akta otentik dengan pengesahan melalui pengadilan.

## 2. *Saran*

Sesuai amanat Pasal 49 ayat (1) UUPK, agar BPSK segera didirikan di kota/kabupaten sehingga memudahkan akses masyarakat khususnya konsumen dalam mendapatkan penyelesaian yang sederhana cepat dan tanpa biaya, walaupun akta perdamaian yang dibuat dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan belum disahkan di pengadilan, hendaknya ditaati para pihak sebagai *gentle agreement* sehingga tidak menimbulkan masalah baru di kemudian hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia., P. P. R. (1998). *Nomor 32. Tentang Pembinaan dan Pengembangan Usaha Kecil*.
- Mahayana, I. M. A., Susanthi, I. G. A. A. D., Yamawati, N. K. S., Budiarta, I. W., & Mardika, I. N. (2021). Pemasaran Produk Berbasis Online bagi Pengusaha Ritel Mandiri di Desa Pancasari, Buleleng. *Linguistic Community Services Journal*, 2(2), 66–73.
- Maria S.W. Sumarjono, D. (2008). *Mediasi Sengketa Tanah, Potensi Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) di Bidang Pertanahan*. Kompas.
- Nasution, A. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar.
- Nugroho, S. A. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Kencana Prenada.
- P, M. M. da. J. (2009). *Kamus Hukum, Dictionary of Law Complete Edition*. Kencana.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Soetomo, R. H. (2008). *Hitamnya Peradilan, Unit 05/14/E Tower V Apartemen Taman Rasuna yang Gagal Dibangun oleh Bakrie, Ruwetnya Mencari Keadilan Hukum di Indonesia, Berita Keadilan No. 18 Tahun 1999: "Kejati Takluk di Tangan Dokter."* PT Nice World.
- Sunarso, S. (2009). *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik, Studi kasus: Prita Mulyasari*. Rineka Cipta.
- Susanto, H. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*,. Visi Media.
- Winata, F. H. (2011). *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional dan Internasional*. Jakarta.