

## EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA PADANG

Daniel Jusari  
danieljusari@stia-lppn.ac.id  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi LPPN Padang

### *Abstract*

*Mediation as an alternative dispute resolution is considered to have beneficial forces, mediation can produce win-win solutions for the parties, and mediation is a relatively inexpensive and time-consuming segregation resolution process, dispute resolution through mediation efforts also has been known in the culture of traditional communities in Indonesia for a long time, especially in the Minangkabau community in West Sumatra known by the traditional philosophy of "Bulek aia kapambuluh, bulek kato kamupakaik. Picak salayang, sagolek bulek ". However, these beneficial forces have not been able to make mediation as an effective alternative dispute resolution for consumer dispute resolution in the city of Padang. This research is empirical or sociological in nature with exploratory prescriptive approach. The results of this study explain how the implementation of mediation in the settlement of consumer disputes at BPSK Padang city. The ineffectiveness of mediation efforts in resolving consumer disputes at BPSK is due to several factors ranging from the rules regarding the implementation of mediation, the role of mediators, facilities and infrastructure in the mediation and the attitude of the parties themselves.*

**Keywords:** *mediation, mediator, BPSK.*

### 1. PENDAHULUAN

Sengketa antara para pihak dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (lembaga peradilan) ataupun non litigasi (di luar pengadilan). 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*). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa :

- 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. Lahirnya mediasi merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga lain selain lembaga peradilan. Dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi, mediasi sebagai bentuk penyelesaian sengketa memiliki kekuatan-kekuatan sehingga mediasi

menjadi salah satu pilihan yang dapat dimanfaatkan oleh mereka yang tengah bersengketa, diantaranya:

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

Mediasi juga sudah dikenal sejak lama dalam kultur kebudayaan bangsa Indonesia, dan bukanlah hal yang asing bagi masyarakat

Indonesia. Pada masyarakat tradisional Minangkabau di Sumatera Barat, penyelesaian sengketa lebih mengutamakan musyawarah, hal tersebut tergambar dalam 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. Penyelesaian permasalahan atau silang pendapat melalui musyawarah untuk mencapai mufakat tersebutlah di Sumatera Barat yang diartikan sebagai bentuk penyelesaian sengketa melalui proses mediasi.

Jadi sebenarnya mediasi dianggap sebagai salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang ada. Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dapat 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. 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, akan tetapi berdasarkan laporan tahunan BPSK, dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 dapat diketahui persentase penyelesaian perkara melalui mediasi kurang dari 35%. Artinya, upaya mediasi yang dilakukan oleh BPSK belumlah menampakkan bahwa mediasi merupakan pilihan alternatif penyelesaian sengketa yang efektif,

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, menarik untuk dikaji secara akademik mengenai **“Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang”**.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang bersifat empiris atau sosiologis dengan sifat penelitian perskriptif eksploratoris. Data primer diperoleh melalui wawancara, selain itu, data dalam penelitian ini juga bersumber dari bahan kepustakaan tentang bagaimana pengaturan 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. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif.

## 3. PEMBAHASAN

### a. Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang.

Berdasarkan keterangan Nurmatias (Sekretaris BPSK Kota Padang) dan Fatyuddin (Ketua BPSK Kota Padang), terdapat perbedaan antara praktik penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang dengan ketentuan aturan pelaksanaannya, Pasal 4 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Namun menariknya, BPSK Kota Padang terkesan memaksakan agar sengketa diantara para pihak diselesaikan melalui mediasi. Apa yang dipraktikkan oleh BPSK Kota Padang tersebut dapat memberikan dampak positif dari penyelesaian sengketa konsumen. Melalui upaya mediasi yang terkesan dipaksakan supaya menjadi pilihan para pihak, padahal menurut aturannya mediasi harus berdasarkan pilihan bebas para pihak, melalui upaya tersebut majelis BPSK Kota Padang mencoba membuat posisi konsumen yang berada pada posisi lemah menjadi seimbang dengan pelaku usaha yang mana dengan hasil akhir mediasi yaitu *win-win solution*, yaitu putusan menang-menang antara konsumen dan pelaku usaha.

Pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK kota Padang diawali dengan adanya pengaduan dari Konsumen tentang adanya kerugian yang diderita konsumen, pada saat pengaduan konsumen diterima, sekretariat BPSK berkomunikasi dengan konsumen tentang maksud pengaduannya dan tentang harapan jika pengaduannya diterima, dan hasil komunikasi tersebut disampaikan kepada Ketua BPSK. Kemudian Ketua BPSK kota Padang memeriksa apakah pengaduan konsumen tersebut dapat diterima atau tidak. Jika pengaduan diterima, Ketua BPSK Kota Padang menunjuk tiga majelis dari ketiga unsur yang ada pada BPSK, yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Majelis memanggil pelaku usaha dan berkomunikasi dengan pelaku usaha tentang adanya pengaduan konsumen. Majelis meminta bagaimana tanggapan pelaku usaha terhadap pengaduan tersebut dan dengan aktif mengarahkan pelaku usaha agar dapat menyelesaikan permasalahannya dengan konsumen melalui upaya mediasi. Mengarahkan secara aktif dengan menjelaskan posisi pelaku usaha dalam pengaduan tersebut secara hukum, menerangkan bahwa jika terhadap sengketa para pihak dilakukan upaya arbitrase, maka akan menyulitkan posisi pelaku usaha, sehingga pelaku usaha memilih upaya mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa. Namun, adakalanya

upaya tersebut tidak berhasil, pelaku usaha tetap bertahan dengan menyatakan tidak mau menyelesaikan sengketa dengan mediasi dengan alasan tindakan yang dilakukan pelaku usaha telah sesuai dengan prosedur hukum dan perjanjian yang ada. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi majelis BPSK Kota Padang dalam mengupayakan mediasi kepada para pihak.

Jika pelaku usaha bersedia memilih mediasi untuk penyelesaian sengketa, tahapan selanjutnya majelis memanggil konsumen, melalui upaya serupa dengan aktif mengarahkan konsumen agar menyelesaikan permasalahannya dengan pelaku usaha melalui upaya mediasi sehingga konsumen juga akan memilih mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa tersebut. Dalam rentetan uraian dari pengaduan sampai kepada para pihak telah bersedia memilih mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara mereka, majelis pada BPSK Kota Padang sebenarnya sudah bertindak sebagai mediator yang berperan aktif dalam mengarahkan komunikasi, membantu para pihak dalam memahami pokok masalah, mengajukan usulan atau gagasan tentang proses penyelesaian sengketa, mendorong para pihak ke arah penyelesaian, yakni melalui upaya mediasi, dan yang paling penting adalah menanamkan sikap realistis kepada pihak yang merasa situasi atau kedudukannya tidak menguntungkan, baik kepada pihak

konsumen ataupun pihak pelaku usaha.

Jika komunikasi antara para pihak sudah dapat dipertemukan melalui komunikasi satu-satu yang dilakukan mediator, selanjutnya para pihak dipertemukan untuk dapat mencari *win-win solution* terhadap penyelesaian sengketa diantara mereka. Dalam mempertemukan konsumen dan pelaku usaha, mediator aktif mengarahkan komunikasi, sampai terjadinya kesepakatan antara para pihak. jika para pihak sudah sepakat, dalam artian mediasi berhasil, mediator yang merupakan majelis BPSK membuat putusan hasil mediasi tersebut.

Menurut Fatyuddin, mediasi yang dibantu oleh tiga orang mediator pada BPSK kota Padang tidak efektif, karena sebagaimana menurutnya, akan susah mempertemukan komunikasi antara mediator, apalagi mempertemukan komunikasi antara para pihak nantinya. Dari pelatihan mediator yang pernah diikutinya untuk mendapatkan lisensi mediator, Fatyuddin menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan mediasi hanya ada satu orang mediator, jikapun lebih dari satu orang, yang lainnya bukanlah mediator, akan tetapi disebut co-mediator yang membantu mediator. Namun pada pelaksanaan mediasi di BPSK sebagaimana berdasarkan Kepmenperindag, mediasi dilaksanakan oleh tiga orang mediator, ini merupakan hambatan

tersendiri dalam menjalankan upaya mediasi.

Pelaksanaan mediasi sebagai bentuk penyelesaian sengketa pada BPSK Kota Padang menurut ketentuan Pasal 38 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dibatasi penyelesaiannya selama 21 hari. Praktiknya, pelaksanaan mediasi di BPSK selalu melebihi batasan waktu yang ditetapkan selama 21 hari tersebut. Majelis pada BPSK Kota Padang lebih mengutamakan tercapainya keberhasilan mediasi dengan mengabaikan batasan waktu yang ditentukan. Menariknya, semua penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Padang selalu lebih dari 21 hari, waktu yang dibatasi selama 21 hari tersebut tidak cukup untuk mencapai tujuan keberhasilan mediasi, karena majelis BPSK Kota Padang yang bertindak sebagai mediator memang mengupayakan secara optimal penyelesaian sengketa antara para pihak dapat diselesai melalui upaya mediasi. Majelis BPSK dari awal berkomitmen untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan upaya mediasi yang menghasilkan *win-win solution* dan menyeimbangkan posisi konsumen dengan pelaku usaha pada hasil mediasi tersebut.

Fakta yang ada menunjukkan bahwa para pihak yang bersengketa pada BPSK Kota Padang pada dasarnya masih menginginkan sebuah keputusan yang menyatakan menang atau kalah, terutama pihak pelaku usaha yang merasa berada

pada posisi yang menguntungkan. Majelis pada BPSK Kota Padang selalu berupaya mendorong para pihak untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, dengan menyampaikan nilai-nilai positif mediasi. Namun masih ada keengganan para pihak untuk menempuh mediasi. Artinya, para pihak yang bersengketa di BPSK Kota Padang dapat dikatakan masih berbudaya konflik. Dikaitkan dengan budaya masyarakat kota Padang yang mayoritas bersuku Minang, seharusnya lebih mengutamakan budaya bermusyawarah dari pada berkompetisi sebagaimana budaya konflik sebagaimana pepatahnya "*Bulek aia kapambuluah, bulek kato kamupakaik. Picak salayang, bulek sagolek*"

Agaknya, nilai-nilai budaya Minang di Kota Padang telah terdistorsi oleh keheterogenan masyarakat yang telah membiaskan kebudayaan yang sejak dulu ada dan hidup dalam masyarakat Minang. Selain itu, sepertinya hukum konvensional juga sangat berperan dalam menggeser kebudayaan masyarakat Minang dalam menyelesaikan masalahnya. Masyarakat tradisional yang dahulu lebih memilih penyelesaian masalah melalui musyawarah mufakat, sementara masyarakat modern dengan hukum konvensional lebih cenderung menyelesaikan masalah dengan berkompetisi melalui lembaga hukum yang ada. Sepertinya hal tersebut berasal dari

sumber-sumber dari hukum konvensional yang berlaku pada masyarakat modern (sekarang ini). Hal tersebut tergambar pada penyelesaian sengketa pada BPSK Kota Padang, pelaku usaha lebih memilih menyelesaikan sengketa dengan konsumen dengan berkompetisi daripada memilih mediasi, karena pelaku usaha merasa berada pada posisi yang kuat (menurut hukum konvensional), yakni mengenai aturan hukum dan adanya perjanjian yang telah disepakati. Pelaku usaha mengabaikan hubungan yang telah terjalin dengan konsumen, melalui penyelesaian sengketa dengan berkompetisi, tentu akan ada menang dan kalah, dalam hal yang demikian tersebut hubungan yang telah terjalin menjadi terputus dan mungkin tidak dapat diperbaiki lagi, sehingga pelaku usaha akan kehilangan satu konsumen setiap mereka berperkara. Berbeda halnya jika sengketa diantara para pihak diselesaikan melalui mediasi, hubungan diantara para pihak tetap terjaga dengan baik, karena hasil dari penyelesaian sengketa adalah *win-win solution* yaitu putusan menang menang bagi kedua belah pihak yang bersengketa.

Teknik mediasi yang dilakukan oleh Majelis BPSK Kota Padang menggunakan teknik komunikasi satu demi satu dengan memahami keinginan masing-masing pihak, kemudian baru dipertemukan. Majelis pada BPSK kota Padang dalam proses mediasi juga telah membahas dan cenderung masuk

kepada pokok perkara antara para pihak, walaupun tidak secara gamblang pokok perkara tersebut diapungkan dalam mediasi, namun inti pokok perkara disajikan sebagai acuan, pedoman dalam mengkomunikasikan mediasi, terkadang mediator cenderung mengarahkan dan masuk dalam pokok persoalan dengan mencari kelemahan masing-masing pihak, kemudian dengan menonjolkan kelemahan masing-masing melalui komunikasi satu-satu dengan para pihak, para pihak diharapkan dapat berfikir realistis terhadap posisinya masing-masing dan bersedia menempuh upaya mediasi untuk menyelesaikan sengketa antara mereka. Hal tersebut sama dengan proses wakai yang dilakukan di Jepang, yang mana di pengadilan Jepang, wakai biasanya hampir selalu dicapai melalui metode satu-demi-satu. Metode satu-demi-satu dimana hakim (mediator) membujuk para pihak dengan mendaftar setiap pihak satu per satu.

Fatyuddin menerangkan bahwa pelaksanaan mediasi terhadap para pihak, mediator terkadang mempunyai strategi untuk mengarahkan para pihak secara aktif, termasuk memengaruhi para pihak tentang posisinya dan dapat berfikir realistis ditinjau dari pokok perkara. Pada tataran norma, hal tersebut dilarang dalam mediasi, akan tetapi hal tersebut bukanlah suatu intervensi terhadap salah satu pihak, akan tetapi adalah salah satu strategi mediator agar mediasi bisa berhasil.

Menurut Perma No. 1 tahun 2016 tentang Pelaksanaan Mediasi di Pengadilan yang melarang hakim mediator masuk kedalam pokok perkara dalam memediasi para pihak. Dalam pelatihan mediator pun dilarang untuk membahas pokok perkara dalam memediasi. Menariknya, dengan menjadikan pokok perkara sebagai acuan komunikasi dalam mediasi, lebih memudahkan mediator dalam mengarahkan para pihak sehingga mediasi menjadi berhasil.

Fatyuddin menerangkan tidak ada pengaturan yang khusus seperti SOP atau panduan teknis dalam mediasi yang dilaksanakan di BPSK kota Padang, yang pasti, seorang mediator harus mampu bersikap netral. Dari pengalamannya sebagai mediator yang telah bersertifikasi, ia menerangkan teknik memediasi akan sangat berdampak ada keberhasilan mediasi, dan diperlukan peran dan kepiawaian mediator untuk mencapai tujuan itu. Mengenai teknik mediasi didapat oleh mediator secara umum melalui pelatihan mediator yang mempelajari tentang larang-larangan dan ajuran-anjuran dalam melakukan mediasi. Disamping pengalaman dan kepiawaian seorang mediator sangat mempengaruhi keberhasilan mediasi. Keberhasilan mediasi di BPSK tergantung dari kepiawaian mediator dan sikap netral mediator. dalam pelaksanaan mediasi pada BPSK, majelis yang bertindak sebagai mediator dari ketiga unsur tadi juga punya tiga kepentingan, sehingga mediator punya pandangan sendiri-

sendiri menilai mendamaikan para pihak, mediator yang berlatar belakang pelaku usaha akan cenderung mempunyai sudut pandang dan cara berfikir pelaku usaha, begitu sebaliknya.

Dengan membahas pokok perkara dalam tahap mediasi, secara norma ada aturan yang dikesampingkan, menurut Jaksa Kigawa di Jerman Barat, metode dialog satu-demi-satu dengan membahas pokok perkara dapat menimbulkan keraguan tentang kejujuran tindakan hakim (mediator). metode tersebut dipercaya dapat mengakibatkan diterimanya tawar-menawar dibawah tangan dan merupakan cara yang meragukan untuk menyarankan wakai. Tetapi membahas pokok perkara dengan metode satu-demi-satu bukanlah sesuatu yang haram dalam mediasi, bilamana pembahasan pokok perkara dikomunikasikan secara tepat dengan cara penyampaian yang tidak mengintervensi salah satu pihak yang tujuannya adalah untuk keberhasilan mediasi.

Mediasi yang berhasil dan tercapainya kesepakatan antara para pihak, pada BPSK Kota Padang dibuatkan dalam bentuk putusan yang bersifat final. Sifat final putusan mediasi BPSK dikarenakan BPSK adalah lembaga yang independent. Maslihat Nur Hidayati mengatakan bahwa putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (dading) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan sehingga

putusannya bersifat final dan mengikat.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada BPSK Kota Padang.**

Aturan mengenai mediasi menurut Soerjono Soekanto merupakan elemen pertama yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan mediasi sebagai instrumen hukum dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Aturan mengenai mediasi pada BPSK khususnya pelaksanaan mediasi di BPSK kota Padang hanya diatur secara umum dalam Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 yang menyatakan bahwa proses mediasi pada BPSK dilakukan oleh majelis yang terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu unsur pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsur konsumen. Hal tersebut akan menimbulkan konflik kepentingan, dan akan susah untuk menyatukan komunikasi antara mediator, karena setidaknya ada 2 (dua) mediator yang memiliki kepentingan yang berbeda, yaitu majelis sebagai mediator yang berasal dari unsur pelaku usaha dan yang berasal dari unsur konsumen. Dengan adanya konflik kepentingan dan kendala dalam menyatukan komunikasi antara mediator, maka akan menyulitkan untuk mengambil langkah dan strategi dalam melakukan proses mediasi tersebut, padahal sesuai dengan aturan yang berlaku, majelis BPSK harus secara

aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Selanjutnya, terkait dengan aturan jangka waktu pelaksanaan mediasi sebagaimana diatur dalam Pasal 38 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 juga menjadi kendala tersendiri bagi mediator dalam pelaksanaan mediasi. Kepmenperindag membatasi waktu pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK selama 21 (dua puluh satu) hari termasuk penyelesaian melalui upaya mediasi, namun dalam praktik mediasi pada BPSK kota Padang, banyak proses mediasi yang dilakukan melebihi waktu yang ditetapkan. Alasannya supaya hasil mediasi bisa tercapai dengan maksimal, yaitu adanya *win-win solution* bagi para pihak. Faktanya, dengan waktu mediasi yang lebih lama, mediator cukup mampu melaksanakan mediasi secara maksimal. Larangan pembahasan pokok perkara dalam pelaksanaan mediasi juga menjadi faktor tersendiri dalam efektivitas mediasi untuk menyelesaikan sengketa, walaupun secara tegas tidak ada aturan yang melarang bahwa dalam pelaksanaan mediasi, mediator dilarang membahas dan terlalu masuk kedalam pokok perkara, namun pada pelatihan-pelatihan mediasi yang diikuti mediator selalu dinyatakan hal-hal yang demikian itu. Namun praktiknya, mediator pada BPSK kota Padang sebahagian besar membahas dan masuk kedalam pokok perkara dalam upaya mediasi. Hal ini dilatarbelakangi agar supaya

mediator dapat mempengaruhi para pihak dengan membahas pokok perkara, menerangkan titik lemah masing-masing para pihak dengan komunikasi satu-demi-satu sebagaimana pelaksanaan teknik *wakai* di Jepang, sehingga dengan demikian para pihak memilih mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara mereka.

Faktor kedua yaitu peran mediator, mediator menurut Soerjono Soekanto merupakan elemen kedua yang dapat mempengaruhi efektif atau tidaknya pelaksanaan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Mediator dalam hal ini dikehendaki adalah seorang yang piawai dan handal sehingga dapat menengahi mediasi dengan baik. Keahlian maksudnya disini meliputi keterampilan profesional dan mempunyai mental yang baik serta mampu bersikap netral. Peran mediator adalah faktor penting dalam keberhasilan mediasi. Mediator yang tidak mampu bersikap netral dengan memposisikan dirinya oleh pengaruh latar belakang dari unsur mana dia berasal juga akan menyebabkan upaya mediasi menjadi tidak efektif. Takdir Rahmadi mengatakan peran mediator dalam membantu para pihak menyelesaikan perbedaan-perbedaan mereka sangat situasional, tergantung pada kemampuan para pihak dalam melaksanakan perundingan. Dalam mediasi pihak netral dilibatkan atas permintaan dan persetujuan para pihak. pihak netral

atau mediator dalam proses mediasi tidak memiliki kewenangan memutus. Tentang mediator belum terdapat aturan-aturan yang memberikan arahan-arahan secara khusus terhadap perilaku atau tindakan mediator dalam menengahi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, tidak ada batasan yang jelas bahwa mediator juga diperkenankan memberikan kebijaksanaan, kepaiawaian mediator dalam memediasi para pihak yang bersengketa sangat diperlukan dalam rangka keberhasilan mediasi, untuk itu diperlukan suatu aturan khusus tentang bagaimana membentuk sumber daya manusia mediator yang baik, yang mampu bersikap professional netral dan handal, dalam pelaksanaan mediasi di BPSK kota Padang juga tidak ada batasan yang jelas tentang wewenang mediator dalam memediasi para pihak, sehingga mediator tidak mempunyai pedoman yang pasti dalam melaksanakan mediasi agar dapat berjalan dengan baik untuk tercapainya atau efektifnya hasil mediasi.

Faktor ketiga adalah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan mediasi itu sendiri, tersedianya fasilitas yang berwujud sarana dan prasarana bagi mediator dalam pelaksanaan mediasi juga menjadi elemen penting dalam tercapainya tujuan mediasi. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai keefektifitasan mediasi dalam menyelesaikan

sengketa diantara para pihak. Soerjono Soekanto memprediksi patokan efektifitas elemen-elemen tertentu dari prasarana. BPSK kota Padang memiliki kantor yang bisa dikatakan tidak memadai, yang mana ukuran kantor yang BPSK kota Padang sangat kecil sehingga kantor BPSK kota Padang jauh dari apa yang dikatakan nyaman. Disamping itu, sarana dan prasaran yang ada didalam kantor BPSK kota Padang sangatlah tidak memadai, dimana didalamnya hanya terdapat 1 (satu) unit komputer dan beberapa meja, sehingga sarana dan prasarana tersebut tidaklah memadai bagi majeleis yang bertindak sebagai mediator dalam menengahi mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa para pihak. Pelaksanaan mediasi di BPSK kota Padang dilaksanakan di kantor BPSK kota Padang. Yang mana dengan kondisi kantor yang sarana dan prasarana yang tidak memadai sangat membuat suasana mediasi menjadi kurang nyaman, padahal untuk mencapai mediasi agar efektif sebagai upaya penyelesaian antara para pihak, diperlukan suasana yang nyaman sehingga para pihak lebih luwes dalam memikirkan langkah-langkah penyelesaian dalam mediasi yang ditawarkan oleh mediator.

Faktor keempat yaitu Kesadaran dan Budaya Hukum Para Pihak. Efektivitas mediasi juga dapat diukur dari kondisi para pihak yang bersengketa, yaitu menganalisa apa penyebab para pihak tidak memilih mediasi sebagai upaya penyelesaian

sengketa diantara mereka, padahal secara teoritis mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa yang mempunyai nilai-nilai positif dan keuntungan dibandingkan penyelesaian sengketa dengan upaya lainnya, salah satu keuntungan mediasi adalah solusi menenangkan (*win-win solution*). Selanjutnya dapat pula dianalisa kenapa para pihak tidak memilih mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa diantara mereka padahal mediator yang menengahi mediasi sangat baik dan profesional. Disamping itu, perlu juga dianalisa faktor-faktor yang mendorong para pihak untuk menempuh mediasi menurut Takdir Rahmadi: yang mana faktor kebudayaan para pihak juga akan sangat mempengaruhi keberhasilan mediasi, selain itu faktor kekuatan (*power*) yang dimiliki oleh pihak yang bersengketa juga akan sangat mempengaruhi para pihak dalam memilih penyelesaian sengketa dengan upaya mediasi. Orang bersedia menempuh mediasi lebih disebabkan oleh adanya kekuatan (*power*) para pihak yang relative seimbang. Orang bersedia menempuh mediasi bukan karena ia merasa belas 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. Sikap para pihak sangat mempengaruhi keberhasilan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa pada BPSK kota Padang, sikap para pihak dalam melaksanakan mediasi juga sangat menentukan berhasil atau tidaknya mediasi.

### **c. Upaya Mengefektifkan Mediasi Sebagai Pilihan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia.**

Untuk mengefektifkan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa dinata para pihak perlu dianalisa tentang aturan mediasi yang menjadi elemen pertama yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan mediasi sebagai instrumen hukum dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk itu perlu dianalisis apakah aturan tentang mediasi di BPSK sudah diatur secara sistematis, kedua apakah aturan tentang mediasi tersebut yuridis yang ada, termasuk pengkajian aturan tentang jumlah mediator yang dalam pelaksanaan mediasi di BPSK terdiri dari 3 (tiga) orang mediator dari 3 (tiga) unsur berbeda yaitu dari unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen. Kondisi tersebut akan akan menimbulkan kendala tersendiri

dalam keberhasilan proses mediasi. Aturan mengenai jangka waktu penyelesaian proses mediasi pada BPSK, sebaiknya juga perlu diperpanjang, karena dari data yang ada, semua penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dilakukan oleh BPSK kota Padang selalu melewati batasan waktu yang telah ditetapkan dalam aturan. Selain itu, aturan pada tataran norma yang melarang mediator untuk menyentuh pokok perkara dalam melakukan upaya mediasi terhadap para pihak juga perlu dikaji lagi, sebaiknya larangan tersebut dibatasi sepanjang pembahasan pokok perkara dalam mediasi tidak membuat salah satu pihak merasa terintervensi. Mediator sebaiknya diberi ruang atau keleluasaan dalam mengupayakan mediasi menuju keberhasilan, termasuk menyentuh pokok perkara dalam mengarahkan komunikasi para pihak. Sebagaimana pendapat ahli yang telah diuraikan dalam tesis ini sebelumnya, bahwa seorang mediator harus dapat berperan aktif dalam mengarahkan komunikasi, membantu para pihak dalam memahami pokok masalah, mengajukan usulan atau gagasan tentang proses penyelesaian sengketa, mendorong para pihak kearah penyelesaian, memperbaiki komunikasi diantara para pihak dan yang paling penting adalah menanamkan sikap realistis kepada pihak yang merasa situasi atau kedudukannya tidak menguntungkan, hal inilah yang melatarbelakangi bahwa mediator harus diberi

keleluasaan dalam mengupayakan mediasi agar dapat berhasil walaupun menyentuh pokok perkara dalam mengupayakan mediasi.

Sebagai elemen kedua yang mempengaruhi efektivitas mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, peran mediator sangat perlu dikaji dan dianalisa. Mediator dalam penyelesaian sengketa khususnya sengketa konsumen sebaiknya adalah mediator yang mempunyai lisensi, karena dalam pelatihan untuk mendapatkan lisensi, mediator diajarkan bagaimana menerapkan strategi-strategi dalam memediasi, bagaimana berkomunikasi dengan para pihak, apa saja larangan-larangan dan anjuran-anjuran yang harus dilakukan dalam memediasi, sehingga upaya-upaya yang dilakukan oleh seorang mediator berlisensi dalam memediasi para pihak lebih berkualitas dari pada mediator yang belum atau tidak berlisensi. Guna meningkatkan keberhasilan mediasi, sebaiknya dalam aturan dipertegas bahwa yang dapat melakukan upaya mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK adalah mediator yang telah berlisensi yang berintegritas dan profesional. Selain itu, interval pelatihan mediator sebaiknya diperpanjang, pelatihan mediator yang hanya berlangsung selama 15 hari saja dapat ditenggarai kurang efektif dalam membentuk mediator profesional dan berintegritas, sebaiknya pelatihan

mediator diselenggarakan selama 30 hari atau jika perlu 1 semester dengan mendatangkan trainer-trainer dari negara-negara yang tingkat keberhasilan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketaanya tinggi. Selain itu, peserta pelatihan mediator sebaiknya disajikan pelatihan yang komprehensif bukan hanya mendapatkan materi atau teori saja, akan tetapi juga dilakukan semacam praktek langsung dan studi komparasi.

Sarana dan prasarana pada kantor BPSK kota Padang dalam pelaksanaan mediasi perlu dilengkapi, ditambah dan diperbaharui sehingga sarana dan prasaran dalam melaksanakan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK kota Padang menjadi layak dan membuat nyaman para pihak yang akan menjalankan mediasi. Kenyamanan para pihak akan sangat mempengaruhi jalannya mediasi yang akan berujung pada hasil mediasi itu sendiri.

Erman Rajagukguk mengatakan budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan. Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, *primus inter pares* telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang formal. Demikian budaya yang menekankan kepada efisiensi dan efektivitas sama kuatnya mendorong penyelesaian sengketa bisnis tanpa

melalui pengadilan. Budaya dan Sikap para pihak dalam pelaksanaan mediasi juga tak kalah penting dalam menentukan keberhasilan mediasi. Sikap para pihak dalam menghadapi sengketa sedikit banyaknya akan dipengaruhi oleh budaya para pihak. Jika dianalisa, sejak zaman dahulu masyarakat di Indonesia dalam menyelesaikan silang pendapat atau sengketa telah megenal metode musyawarah mufakat (mediasi). Hanya saja, pada kondisi dewasa ini cara penyelesaian sengketa dihadapkan pada cara ber hukum modern atau konvensional yang mengedepankan kepastian hukum. Sehingga pihak yang merasa mempunyai posisi lebih kuat menurut hukum, akan enggan menempuh mediasi karena merasa berada pada posisi yang menang. Untuk mengupayakan mediasi dengan kondisi yang demikian itu diperlukan kepiawaian mediator dalam mengkomunikasikan upaya mediasi sesuai dengan mediasi menurut budaya masing-masing pihak. Friedman menerangkan bahwa orang peduli terhadap apa yang dipikirkan orang lain. Tidak ada orang yang terbebas dari pengaruh orang lain. Kita semua sangat dipengaruhi keluarga, teman, tetangga, atau teman kerja. Kita semua merasakan adanya pengaruh tersembunyi atau cukup menyolok kentara dari orang-orang yang hidup bersama kita. Pengaruh ini dapat mendorong kita untuk mematuhi atau tidak mematuhi hukum, atau menggunakan hukum secara tertentu

atau terpola. Begitu juga dalam proses mediasi, mediator dapat memberikan pengaruh-pengaruh terhadap para pihak melalui dialog-dialog dan komunikasi yang tepat sehingga para pihak yang bersengketa dapat memahami arti dan tujuan mediasi dan memilih penyelesaian sengketa mereka melalui upaya mediasi. Kesadaran dan kepedulian para pihak juga dapat menjadi faktor penting dalam keberhasilan mediasi. Pada beberapa kasus di BPSK Kota Padang, mediasi menjadi tidak berhasil karena itikat kurang baik dari para pihak, ketidakhadiran para pihak terutama pelaku usaha yang telah diundang secara patut untuk datang ke BPSK Kota Padang dalam rangka penyelesaian sengketa menjadi faktor penghambat keberhasilan mediasi. Bagaimana mediasi dapat terlaksana sedangkan terdapat para pihak yang bertikat tidak baik dengan tidak mengahdiri rangkaian penyelesaian sengketa yang sedang diupayakan majelis BPSK Kota Padang. Untuk mengatasi perilaku dan sikap para pihak yang demikian itu, sebaiknya dirumuskan dan dibuat sanksi yang tegas terhadap ketidakhadiran para pihak yang telah dipanggil secara patut oleh majelis BPSK.

#### 4. PENUTUP

Pelaksanaan Mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa para pihak pada BPSK menurut ketentuannya dilakukan berdasarkan pilihan bebas para pihak, menariknya

pelaksanaan mediasi pada BPSK di kota Padang sebahagian besar bukan merupakan pilihan bebas yang murni dipilih oleh para pihak, akan tetapi adalah pilihan yang diarahkan oleh majelis BPSK kota Padang terhadap para pihak. Upaya arahan oleh majelis BPSK tersebut cenderung terkesan adanya intervensi melalui dialog-dialog satu-demi-satu yang dilakukan oleh majelis BPSK kota Padang terhadap para pihak agar memilih (diarahkan memilih) mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara para pihak. Majelis BPSK berpendapat hasil putusan mediasi dapat menyamakan posisi konsumen yang sebelumnya berada pada posisi lemah dengan posisi pelaku usaha. Pelaksanaan mediasi pada BPSK Kota Padang dibantu oleh majelis BPSK, yakni oleh tiga orang mediator dari unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen. Dalam melakukan mediasi di BPSK kota Padang, tidak ada satu ketentuan yang mewajibkan mediasi dibantu oleh mediator berlisensi, sehingganya pelaksanaan mediasi pada BPSK Kota Padang ada yang dilakukan oleh mediator yang belum atau tidak berlisensi. Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui upaya mediasi pada BPSK selalu melewati batas ketentuan yakni selama 21 (dua puluh satu) hari. Waktu tersebut dinyatakan tidak memadai untuk keberhasilan mediasi, sementara majelis pada BPSK kota Padang berkomitmen setiap perkara yang ditempuh dengan upaya mediasi harus berhasil

walaupun melebihi waktu penyelesaian menurut aturannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifitasan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Padang adalah : Pertama, faktor pengaturan tentang mediasi pada BPSK, yang mana aturan mediasi merupakan elemen pertama yang dapat mempengaruhi efektivitas mediasi. Mediasi pada BPSK kota Padang ditengahi oleh tiga orang mediator yang menyebabkan sulitnya menyatukan komunikasi antara mediator. Aturan tentang batasan waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dibatasi selama 21 (dua puluh satu) hari juga mempengaruhi tingkat keberhasilan mediasi. Tidak diwajibkannya mediator berlisensi yang membantu proses mediasi pada BPSK Kota Padang akan mempengaruhi tingkat kenetralan dan keprofesionalan mediator yang membantu mediasi yang akan berdampak kepada hasil mediasi. Kedua, pemberdayaan dan pengoptimalan peran mediator sebagai elemen kedua yang mempengaruhi efektivitas mediasi dengan memaksimalkan pelatihan mediator melalui metode-metode yang lebih mutakhir akan dapat melahirkan mediator-mediator profesional yang senantiasa bersikap netral yang tentunya melalui peran mediator yang demikian itu mediasi akan menjadi upaya penyelesaian sengketa konsumen yang efektif. Ketiga, perlunya dilengkapi sarana dan prasarana yang ada di BPSK kota

Padang untuk menunjang pelaksanaan mediasi sehingga menjadi lebih efektif. Keempat elemen sikap dan budaya hukum para pihak yang bersengketa juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat keefektifan mediasi atau keberhasilan upaya mediasi.

Mediasi sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen mampu memberikan hasil yang baik, dalam artian bahwa mediasi sebagai pilihan para pihak secara sadar mampu memberikan hasil yang *win-win solution*. Mediasi perlu dijadikan pilihan wajib dalam penyelesaian sengketa konsumen, walaupun hal ini masih terjadi perdebatan, tetapi setidaknya dari hasil penelitian memperlihatkan bahwa mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen mampu menyelesaikan persoalan antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk itu pemerintah perlu meninjau ulang aturan yang ada dan menempatkan penyelesaian sengketa konsumen melalui upaya mediasi sebagai pilihan wajib.

Supaya proses mediasi dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan putusan akhir yang *win-win solution*, maka mediasi seharusnya dilakukan oleh mediator yang mampu bersikap netral dan profesional. Salah satu alat ukur keprofesionalan mediator adalah adanya lisensi. Namun untuk mendapatkan lisensi tersebut perlu dilakukan serangkaian evaluasi dan dirancang pendidikan khusus

mediator. Untuk meningkatkan kualitas mediator khususnya di BPSK, pemerintah juga perlu melakukan pengembangan potensi mediator melalui pelatihan berkelanjutan dengan praktik langsung dan melalui studi komparasi sehingga mediasi dapat menjadi efektif dan menjadi sebuah pilihan yang betul-betul dapat menghasilkan putusan *win-win solution* bagi para pihak disamping dapat menyeimbangkan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.

Terkait dengan posisi majelis BPSK yang juga dapat bertindak sebagai mediator, tentunya kondisi ini dapat menimbulkan kerancuan konsep dari mediasi itu sendiri, karena lazimnya mediasi ditengahi oleh seorang mediator. Selain itu, jangka waktu penyelesaian mediasi yang dibatasi selama 21 (dua puluh satu) hari dirasakan tidak akan mampu memberikan hasil yang maksimal. Untuk itu pemerintah perlu meninjau ulang Kepmenperidag dan menegaskan bahwa mediasi harusnya dilakukan oleh mediator tunggal yang mampu bersikap netral dan profesional. Sedangkan terkait dengan batasan waktu pelaksanaan mediasi, setidaknya dapat mengacu pada jangka waktu yang ada dalam PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

#### Daftar Pustaka

Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum*

*Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Ahmad Muliadi. 2005. *Pengaturan dan Metode Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Cara Lain Penyelesaian Sengketa) Sebagai Pilihan Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Advocate & Legal Consultant, P2RM, Jakarta.

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

Az. Nasution. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta.

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

Celini Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

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

Eric Van Gingkel. 2005. *Mediation under National Law : United States of America*, IBA Legal Practice Division, MEDIATION COMMITTEE NEWSLETTER.

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

Gary Goopaster. 1993. *Negosiasi dan Mediasi : Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian*

- Sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta.
- Gunawan Widjaja. 2006. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Herliana. 2012. *Integrasi Mediasi dalam Sistem Peradilan : Studi Komparatif Mediasi Pengadilan Indonesia dan Jepang*, Jurnal Mimbar Hukum Volume 24 Nomor 1, 2012, hlm. 176
- I Made Sukadana. 2012. *Mediasi Peradilan Mediasi dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan Yang Sederhana, Cepat, dan Berbiaya Ringan*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Indonesia. 2007. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan penjelasannya, Visimedia, Jakarta.
- Joni Emirzon. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Khotibul Umam. 2010. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Lawrence Firedman.1998. *American Law An Introduction (Hukum Amerika Sebuah Pengantar)*, Terjemahan Edisi Kedua, Wishnu Basuki, PT. Tata Nusa, Jakarta.
- M. Yahya Harahap. 2006. *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, (1997), *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- M. Solly Lubis. 1994. *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung, Mandar Maju.
- Mahkamah Agung RI. 2004 *Mediasi dan Perdamaian*, Jakarta.
- Martoyo Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Nurnaningsih Amriani. 2011. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Otje Salman dan Anton F Susanto. 2007. *Teori Hukum (Mengingat, Mengumpulkan, dan Membuka Kembali)*, PT. Refika Aditami, Bandung.
- Panji Anoraga. 2000. *Manajemen Bisnis*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Puslitbang Hukum dan Peradilan. 2007. *Naskah Akademis Mediasi*, Badan Litbang Diklat Kumdil Mahkamah Agung RI, Jakarta.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata. 1997. *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju, Bandung.

- Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani. 2014. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Cet. ke-3, Rajawali Pers, Jakarta.
- Satjipto Raharjo. 2006. *Sisi-sisi Lain Dari Hukum Indonesia*, Kompas, Jakarta.
- Soerjono Soekanto. 2008. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Sudiarto. 2004. *Mengenal Arbitrase*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho. 2009. *Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu, Jakarta.
- Syahrizal Abbas. 2011. *Mediasi (Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional)*, Cet. Ke-2, Jakarta, Kencana.
- Takdir Rahmadi. 2011. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Cet. Ke-2, Rajawali Pers, Jakarta.
- Yoshiro Kusano. 2008. *Wakai : Terobosan Baru Penyelesaian Sengketa*, Grafindo, Jakarta.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana.
- Zaeni Asyhadie. 2012. *Hukum Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.