# PRINSIP MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA E-MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BUKITTINGGI

**Avina Maharani [1], Bustamar [2]**

[1,2]*Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi*
E-mail : avinamaharani92@gmail.com[1], bustamaruinbukittinggi@gmail.com[2]

**ABSTRAK**

Artikel ini berjudul "Prinsip Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara E-Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi". Artikel ini melihat perubahan sistem pelayanan hukum sejak adanya pandemi COVID-19, termasuk munculnya e-mediasi sebagai bentuk baru dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini membahas prinsip mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen secara e-mediasi, masalah ini diteliti karena banyak peneliti sebelumnya hanya meneliti efektivitas jalannya mediasi. Hal inilah yang menarik untuk dijadikan penelitian karena belum ada penelitian yang spesifik membahas prinsip mediasi secara khusus serta meninjau kesesuaian praktik dengan prinsipnya dengan hukum islam. Penulis menggunakan jenis penelitian lapangan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan berdasarkan observasi dan wawancara. Sumber data primer dari penelitian ini yaitu diperoleh melalui wawancara dengan para mediator. Sedangkan data sekundernya berupa Al-Qur'an, sunnah, buku, jurnal yang berhubungan dengan mediasi di luar pengadilan. Adapun teknik pengolahan dan analisis data yaitu teknik analisis data kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat bukan angka. Setelah dilakukan pengumpulan data dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dapat disimpulkan bahwa: pertama, pada pelaksanaan e-mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi, sudah diterapkan sejak masa pandemi COVID-19, dengan menggunakan platform untuk melaksanakan e-mediasi menggunakan bermacam-macam aplikasi berupa *Video Call* melalui *WhatsApp, Zoom Meeting* dan *Google Meet*, media ini dapat digunakan sesuai dengan pilihan dan situasi para pihak yang bersengketa. Dalam pelaksanaan e-mediasi terdapat beberapa kendala terutama terletak pada jaringan yang kurang bagus sehingga mediator memberikan kesempatan untuk menunda sidang sebagai solusinya. Kedua, pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen secara e-mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi pada dasarnya sudah mengimplementasikan prinsip-prinsip mediasi seperti keadilan, sukarela, kerahasiaan, keseimbangan, netralitas, dan musyawarah. Bahkan, bila hal itu dihubungkan dengan prinsip *shulhu* dalam islam maka dapat ditegaskan bahwa prinsip-prinsip dalam Islam, sudah berintegritas dengan prinsip-prinsip mediasi yang diterapkan. Oleh karena itu, prinsip mediasi dalam Islam kurang lebih sama dengan prinsip mediasi pada umumnya, sebab peraturan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur oleh perundang-undangan di Indonesia, yang merupakan Negara dengan mayoritas masyarakatnya beragama Islam, dimana peraturannya disusun berdasarkan hukum dalam Islam.

**Kata Kunci :** *Prinsip Mediasi, E-Mediasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

**ABSTRACT**

This article is entitled "Principles of Mediation in Consumer Dispute Resolution via e-mediation at the Consumer Dispute Resolution Agency of Bukittinggi City". This article examines changes in the legal service system since the COVID-19 pandemic, including the emergence of e-mediation as a new form of consumer dispute resolution at the Consumer Dispute Resolution Agency. This study discusses the principles of mediation in e-mediation of consumer dispute resolution. This issue is investigated because many previous researchers have only examined the effectiveness of mediation. This is interesting to be studied because there has been no research specifically discussing the principles of mediation specifically and reviewing the conformity of practices with its principles with Islamic law. The author used a field research type using qualitative methods. Data collection techniques were carried out based on observation and interviews. The primary data sources for this study were obtained through interviews with the mediator. Meanwhile, secondary data were in the form of the Qur'an, Sunnah, books, and journals related to out-of-court mediation. The data processing and analysis techniques were qualitative data analysis techniques, namely data in the form of sentences rather than numbers. After data collection and discussion to answer the proposed problem formulation, it can be concluded that: first, in the implementation of e-mediation at the Bukittinggi City Consumer Dispute Resolution Agency, it has been implemented since the COVID-19 pandemic, using a platform to carry out e-mediation using various applications in the form of Video Calls via WhatsApp, Zoom Meeting and Google Meet, this media can be used according to the choice and situation of the disputing parties. In the implementation of e-mediation there are several obstacles, especially located on poor networks so that the mediator provides the opportunity to postpone the trial as a solution. Second, the implementation of mediation in resolving consumer disputes through e-mediation at the Bukittinggi City Consumer Dispute Resolution Agency has basically implemented the principles of mediation such as justice, voluntariness, confidentiality, balance, neutrality, and deliberation. In fact, when it is connected to the principle of shulhu in Islam, it can be emphasized that the principles in Islam have integrity with the principles of mediation applied. Therefore, the principles of mediation in Islam are more or less the same as the principles of mediation in general, because the regulations in the Consumer Dispute Resolution Agency are regulated by laws in Indonesia, which is a country with a majority Muslim population, where the regulations are drawn up based on Islamic law.

**Keywords :** *Sharia Economic Law, Buying and Selling, Palm Oil Mushrooms*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin meningkat sejak masa pandemi COVID-19, hal ini mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat diakibatkan oleh adanya pembatasan interaksi secara tatap muka, sehingga semua aktivitas dilakukan secara online. Hukum selalu mengikuti perkembangan masyarakat, dinamika perkembangan masyarakat membantu reformasi hukum menjadi modern, dimana segala sesuatu selalu menggunakan teknologi. Dengan kemajuan teknologi masyarakat dapat melakukan segala aktivitas dengan melalui jaringan, kemunculan e-court sebagai layanan persidangan online, tidak hanya terdapat pada Peradilan Umum tetapi juga terdapat diluar pengadilan terutama pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam meyelesaikan masalah sengketa konsumen.

Dimana mediasi menjadi alternatif penyelesaian sengketa bagi konsumen, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mediasi diartikan sebagai proses melibatkan pihak ketiga dalam menyelesaikan sengketa sebagai penasihat. Jadi, mediasi yang dilakukan secara online disebut juga e-mediasi atau mediasi secara elektronik serta sering juga dinamakan dengan mediasi online.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 3 Tahun 2022 Tentang Mediasi di Pengadilan secara Elektronik secara khusus mengatur prosedur mediasi secara elektronik. Persidangan elektronik terjadi karena adanya kesulitan ekonomi yang mengakibatkan konsumen tidak lancar dalam melakukan pembayaran kepada pelaku usaha pada saat itu, sehingga dibuatlah inovasi berupa persidangan secara online. Permasalahan ini terjadi akibat adanya kondisi yang menimbulkan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen yang berpotensi menimbulkan sengketa. Sengketa muncul ketika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha, terutama akibat kurangnya pemahaman dan rendahnya kesadaran akan hak dan kewajiban. Posisi konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dari pelaku usaha, karena sering mengalami kerugian maupun kekecewaan. Hal inilah yang menimbulkan persoalan sengketa konsumen, sehingga memerlukan perlindungan hukum yang tepat dan adil melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Kesenjangan masalah muncul karena banyak penelitian terdahulu fokus pada efektivitas jalannya mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan secara umum. Namun penelitian ini mengisi kekosongan ilmiah dengan menyoroti ranah yang lebih spesifik yaitu implementasi prinsip-prinsip mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen secara e-mediasi pada Badan penyelesaian Sengketa Konsumen dalam konteks lokal, yang masih memerlukan penguatan bukti empiris dan analisis kebijakan dalam mediasi secara elektronik. Penelitian ini memperluas kajian yang belum banyak disentuh oleh penelitian terdahulu terutama terkait implementasi prinsip-prinsip mediasi dalam penyelesaian sengketa secara e-mediasi yang belum mendapat perhatian khusus agar perlindungan konsumen lebih efektif sesuai dengan prinsip syariah.

## Pembahasan

### Definisi Mediasi

Definisi Mediasi secara etimologi istilah mediasi berasal dari bahasa Latin, *mediare* yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjuk pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. Tengah ini juga bermakna, mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa, serta mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara

adil dan sama atau setara dalam hukum, sehingga menumbuhkan kepercayaan (trust) dari para pihak yang bersengketa.

Sedangkan pengertian mediasi secara terminologi menurut Joni Emirzon sebagaimana dikutip oleh Sri Wahyuni Husain, yang dimaksud mediasi adalah upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral, dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat.

Pengertian mediasi menurut para ahli, sebagaimana dikutip oleh Hilman Syahrial Haq antara lain:

1. Emirson merumuskan pengertian mediasi sebagai bentuk intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral, serta tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih untuk mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.
2. Nolan Harley mendefinisikan mediasi sebagai proses penemuan terstruktur, berorientasi tugas jangka pendek yang mana pihak berselisih bekerja dengan pihak ketiga yang netral untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama.
3. Priatna Abdurrasyid, memberikan pengertian mediasi sekaligus mediator sebagai suatu proses damai yang mana para pihak menyerahkan penyelesaian kepada seorang mediator (seseorang yang mengatur pertemuan antara pihak yang bersengketa) untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa biaya besar namun tetap efektif dan diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Selain itu, pihak ketiga (mediator) berperan juga sebagai pendamping dan penasehat.
4. Takdir Rahmadi, 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.
5. Rahmadi Usman menyimpulkan bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersikap netral (non-intervensi) dan tidak berpihak (imparsial) kepada pihak-pihak yang bersengketa.

Berdasarkan berbagai pengertian mediasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas, maka dapat dipahami bahwa mediasi merupakan upaya penyelesaiaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan dalam mengambil keputusan dengan membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian berupa solusi yang diterima oleh kedua pihak. Penyelesaian sengketa secara mediasi bertujuan untuk mencapai kesepakatan dari para pihak, mediasi ini cara yang sering digunakan dalam menyelesaikan masalah.

**Dasar Hukum Mediasi**

Dasar atau landasan hukum yang digunakan dalam mediasi itu sama baik didalam maupun diluar pengadilan. Dasar hukum penerapan mediasi yang merupakan salah satu sistem *ADR* (*Alternative Dispute Resolution*) yang menjadi payung hukum di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Pancasila sebagai dasar ideologi Negara Republik Indonesia yang mempunyai salah satu azas musyawarah untuk mufakat.
2. UUD 1945, sebagai konstitusi dan hukum formal dalam negara yang menghendaki adanya perdamaian.
3. Undang-Undang/Peraturan perundang-undangan

a. UU No. 22 Tahun 1957 Tentang Penyelesaian Perselisihan Perburuhan.
b. UU No. 12 Tahun 1964 Tentang Pemutusan Hubungan Kerja Perusahaan Swasta.
c. Pasal 3 ayat 1 UU No. 14 Tahun 1970: "Semua peradilan di seluruh wilayah Republik Indonesia adalah Peradilan Negara dan ditetapkan dengan Undang-Undang". Pasal ini mengandung arti, bahwa di samping Peradilan Negara, maka tidak diperkenankan adanya peradilan-peradilan yang dilakukan oleh Badan Peradilan Negara. Penyelesaian perkara di luar pengadilan atas dasar perdamaian atau melalui mediator tetap diperbolehkan.
d. UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, meskipun didalam undang-undang belum diatur secara komprehensif mengenai tahapan pelaksanaan mediasi sehingga para mediator yang ada belum memilki standar yang sama tentang mediasi.
e. UU No. 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.
f. UU No. 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman, yang megatur pelaksanaan kekuasaan kehakiman sebagai landasan penegak hukum dan keadilan.
g. Pasal 1851 KUHPerdata menyatakan bahwa "Perdamaian adalah suatu perjanjian denganmana kedua belah pihak dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung ataupun mencegah timbulnya suatu perkara. Persetujuan maupun kesepakatan ini tidaklah sah, melainkan dibuat secara tertulis.
h. Pasal 1855 KUHPerdata menyatakan bahwa, "Setiap perdamaian hanya mengakhir perselisihan-perselisihan yang termaktub didalamnya, baik para pihak merumuskan maksud mereka dalam perkataan khusus atau umum, maupun maksud dapat disimpulkan sebagai akibat mutlak satu-satunya dari apa yang tertulis itu". Maka perdamaian itu mutlak apabila sudah tertulis.
i. Pasal 1858 KUHPerdata menyatakan bahwa "Diantara pihak-pihak yang bersangkutan, suatu perdamaian mempunyai kekuatan seperti suatu keputusan Hakim pada tingkat akhir. Perdamaian itu tidak dapat dibantah dengan alasan bahwa terjadi kekeliruan mengenai hukum atau dengan alasan bahwa salah satu pihak dirugikan". Pasal ini mengandung arti, bahwa perdamaian mempunyai diantara para pihak suatu kekuatan seperti suatu putusan hakim dalam tingkat penghabisan. Tidak dapatlah perdamaian itu dibantah dengan alasan kekhilafan mengenai hukum atau dengan alasan bahwa salah satu pihak dirugikan.

4. PP No. 29 Tahun 2000 Tentang Mediasi Penyelesaian Sengketa Jasa Konstruksi.
5. Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) No. 2 tahun 2003 yang telah dirubah dengan PERMA No. 1 Tahun 2008, terakhir dirubah PERMA No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
6. Pasal 130 HIR dan Pasal 154 Rbg telah mengatur lembaga perdamaian di dalam pengadilan yang memerintahkan pengadilan dengan perantara mediator, yang mendamaikan kedua belah pihak ketika keduanya hadir dalam persidangan sebelum perkaranya diperiksa.
7. Kepmenrindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar pengadilan.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase serta pelaksanaan tugas dan kewenangan BPSK

**E-Mediasi**

1. Definisi

Perkembangan teknologi di era digital membawa perubahan pada sistem hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen secara e-mediasi (mediasi elektronik). Mediasi elektronik merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa dengan menggunakan sarana elektronik.

Mediasi yang dilakukan secara elektronik ini sejalan dengan PERMA No. 3 Tahun 2022, yang secara khusus mengatur prosedur mediasi secara elektronik. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 PERMA Nomor 3 Tahun 2022, pengertian mediasi elektronik adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator yang dilakukan dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi.

2. Peraturan

Peraturan e-mediasi yang dijadikan landasan hukum bagi para konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut keadilan melalui proses hukum diluar pengadilan, antara lain:

a. Undang-Undang

1) UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, meskipun didalam undang-undang belum diatur secara komprehensif mengenai tahapan pelaksanaan mediasi sehingga para mediator yang ada belum memilki standar yang sama tentang mediasi. Kecuali standar tahapan mediasi yang telah ditetapkan oleh organisasi atau lembaga-lembaga mediasi yang ada seperti Pusat Mediasi Nasional. Adapun hasil mediasi umumnya menghasilkan kesepakatan atau perjanjian damai.
2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), regulasi ini adalah dasar hukum untuk pembelaan hak-hak konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 berperan sebagai dasar hukum bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, baik dalam transaksi konvensional maupun elektronik.

b. Peraturan Mahkamah Agung

1) PERMA No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, terdapat dalam Pasal 5 ayat 3 dan Pasal 6 ayat 2. Pada Pasal 5 ayat 3 yang menyatakan bahwa "Pertemuan mediasi dapat dilakukan melalui media komunikasi audio visual jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling melihatdan mendengar secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan". Dan pada Pasal 6 ayat 2 menyetakan bahwa " Kehadiran para pihak melalui komunikasi audio visual sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 5 ayat 3 sianggap sebagai kehadiran langsung".
2) PERMA No. 3 Tahun 2022 Tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik, terdapat dalam Pasal 11 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Pertemuan Mediasi Elektronik diselnggarakan di ruang virtual yang ada dalam aplikasi yang telah disepakati oleh para pihak".

c. Pasal 130 HIR dan Pasal 154 Rbg telah mengatur lembaga perdamaian di dalam pengadilan yang memerintahkan pengadilan dengan perantara mediator, yang mendamaikan kedua belah pihak ketika keduanya hadir dalam persidangan sebelum perkaranya diperiksa.
d. Kepmenrindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaian sengketa mediasi yang dilaksanakan di BPSK juga harus tunduk kepada hukum acara yang diatur secara khusus dalam ketentuan peraturan ini.

3. Tujuan dan Manfaat

Mediasi secara elektronik diatur dalam diatur dalam PERMA No. 3 Tahun 2022 mengenai mediasi elektronik di pengadilan. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk mempermudah kedua belah pihak yang tidak dapat hadir secara langsung. Sehingga penyelesaian sengketa lebih cepat

dengan biaya yang ringan dan lebih murah karena tidak memerlukan biaya transfortasi dan akomodasi terhadap pertemuan secara fisik atau langsung.

Mediasi Elektronik memberikan kesempatan kepada para pihak untuk bernegosiasi dalam suasana yang lebih santaidan informal, yang dapat meningkatkan untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Tujuan mediasi elektronik agak dapat mewujudkan penyelenggaraan peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan, serta upaya meningkatkan akses terhadap keadilan.

Manfaat mediasi elektronik dapat meningkatkan aksesibilitas bagi semua pihak, terutama bagi mereka yang berada di lokasi yang jauh dari pengadilan atau mereka yang memiliki mobilitas terbatas. Selain itu, mediasi elektronik juga memungkinkan para pihak untuk berpartisipasi dalam proses mediasi tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari, sehingga mengurangi gangguan terhadap kehidupan pribadi. Sehingga para pihak lebih aman tanpa adanya biaya transportasi serta dapat melakukan aktivitas lainnya

4. Kelebihan dan Kekurangan

Kelebihan e-mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

a. Mediasi elektronik membuat proses penyelesaian sengketa menjadi lebih cepat dan efisien, kerena menggunakan tahapan seperti pengaduan, panggilan siding dan mediasi yang dilakukan secara online.
b. Mediasi elektronik memberikan kemudahan akses bagi konsumen dan pelaku usaha tanpa harus hadir secara fisik, sehingga mengurangi biaya dan waktu penyelesaian karena jarak yang jauh.
c. Penggunaan teknologi digital mendukung dan memberikan ruang terhadap keluhan dan aspirasi secara terbuka atau transparan.

Namun, mediasi online ini juga memiliki tantangan dan kekurangan yang dialami dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, yaitu:

a. Kurangnya pengalaman dan pemahaman pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan platform digital dapat mempengaruhi efektifitas proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi secara elektronik.
b. Tidak memiliki kekuatan dalam upaya paksa untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak bersedia ikut dalam penyelesaian sengketa konsumen baik secara langsung maupun elektronik, sehingga dikatakan tidak memiliki kekuatan eksekutorial. Kekuatan eksekutorial yaitu kekuatan untuk melaksanakan yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara, namun BPSK tidak memiliki kekuatan hukum tersebut.
c. Mediasi elektronik memiliki potensi resiko dalam hal privasi dan keamanan perlindungan data para pihak. Data yang diunggah dalam proses mediasi seperti data pribadi dan dokumen, sebab belum memilki sitem enkripsi data end-to-end maupun sertifikasi keamanan digital.
d. Belum semua jenis sengketa yang dapat diselesaikan secara elektronik dan banyak tantangan dan hambatan terkait aspek teknis seperti sinyal jaringan internet, aspek hukum dan budaya mengenai pihak yang masih memilih penyelesaian secara langsung secara tatap muka.

**Prinsip-Prinsip Mediasi**

Prinsip Mediasi merupakan dasar-dasar yang digunakan dalam melakukan mediasi. Dalam mediasi digunakan beberapa prinsip-prinsip dalam menyelesaikan sengketa antara para pihak yang bersengketa.

5. Prinsip Mediasi dalam Islam

Beberapa prinsip mediasi adalah bersifat sukarela atau tunduk pada kesepakatan para pihak, pada bidang perdata, sederhana tertutup dan rahasia serta bersifat menengahi atau bersifat

fasilitator. Prinsip-prinsip ini mendasari bahwa pelaksanaan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dan manusiawi dengan mendapatkan hasil damai untuk menjaga hubungan baik antara konsumen degan pelaku usaha.Menurut David Spenceer dan Michael Brogan merujuk pada pandangan Ruth Charlton tentang terdapat lima prinsip dasar mediasi yakni kerahasiaan (*confidentiality*), sukarela (*voluntariness*), pemberdayaan (*empowerment*), netralitas (*neutrality*), dan solusi yang unik (*a unique solution*). Dari berbagai pengertian dan kajian-kajian literatur tentang mediasi dapat disimpulkan beberapa prinsip dari lembaga mediasi yaitu dengan mediasi yang bersifat sukarela, bersifat kerahasiaan, bersifat netral, pemberdayaaan, dan solusi yang unik

6. Prinsip Mediasi dalam Islam

Ada beberapa prinsip-prinsip mediasi dalam Islam, antara lain:

a. Prinsip Keadilan

Semua pihak yang terlibat dalam konflik diberi kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapatnya, dankeputusan yang diambil harus adil dan objektif. Keadilan dalam Islam tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses. Dalam pelaksanaan mediasi syariah, terdapat beberapa prinsip-prinsip keadilan dalam perspektif hukum Islam yang relevan dengan mediasi syariah, antara lain:

1) Kesetaraan (*al-musawah*), dimana para pihak yang terlibat dalam sengketa diperlakukan secara adil dan setara, tanpa adanya perlakuan yang membedakan, baik dalam kesempatan untuk menyampaikan pandangan maupun dalam proses pengambilan keputusan.
2) Keterbukaan (*al-shafafiyyah*), dimana seluruh proses mediasi harus dilaksanakan secara jelas dan terbuka, sehingga tidak ada unsur manipulasi atau tekanan tersembunyi dari pihak manapun.
3) Musyawarah dan kerelaan (*al-shura wa al-rida*), adalah persetujuan perdamaian harus dicapai melalui diskusi yang melibatkan kesepakatan dan keinginan bersama, bukan melalui paksaan, sehingga mencerminkan nilai keikhlasan yang sangat ditekankan dalam Islam.
4) Kemanfaatan (*maslahah*), merupakan hasil dari mediasi seharusnya memberikan manfaat dan kemaslahatan bagi semua pihak yang terlibat serta mencegah timbulnya kerusakan, sesuai dengan prinsip maqashid syariah.
5) Amanah (*al-amanah*), adalah dapat dipercaya, dimana mediator harus menjaga amanah, bersikap netral, tidak menyalahgunakan informasi yang diperoleh selama proses mediasi, dan menjaga kerahasiaan para pihak.
6) Perdamaian (*al-islah*), merupakan tujuan mediasi dengan membangun kembali hubungan baik dan menciptakan perdamaian (*shulhu*) di antara pihak yang berselisih.

b. Prinsip Kasih Sayang

Guru atau mediator menunjukkan empati dan memahami perasaan setiap pihak yang bersengketa, sehingga suasana menjadi lebih kondusif dan emosional dapat diredakan.

c. Prinsip Musyawarah

Proses penyelesaian dilakukan melalui diskusi terbuka, di mana semua pihak diajak untuk mencari solusi bersama yang dapat diterima semua pihak.

Salah satu prinsip utama hukum Islam dalam bidang muamalah untuk menyelesaikan sengketa adalah prinsip *shulhu* (perdamaian), yang dapat ditemukan dalam kitab-kitab fikih. *As-shulhu* dalam islam merupakan konsep perdamaian yang dianjurkan dalam dengan memiliki akar kata yang bermakna “baik” atau “bagus”. Dalam konteks hukum islam, *as-shulhu* adalah sebuah kesepakatan antara dua pihak yang berselisih untuk mengakhiri perselisihan tersebut.

Dalam sejarah Islam, penyelesaian sengketa tidak hanya dilakukan melalui jalur litigasi formal yang dikenal dengan istilah *qadha*' (pengadilan yang melibatkan hakim resmi), tetapi juga secara damai melalui mekanisme *shulḥ* atau *islah* (perdamaian). Penyelesaian sengketa melalui konsep *shulhu* (perdamaian), menekankan pentingnya penyelesaian sengketa secara damai, adil, dan maslahat yaitu memberikan manfaat yang lebih besar bagi semua orang.

Konsep *shulḥu* bukan hanya merupakan mekanisme hukum, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai luhur Islam dalam menjaga harmoni sosial dan ukhuwah (persaudaraan) antara individu maupun kelompok. Penyelesaian sengketa dalam hukum Islam memiliki karakteristik khas yang mengedepankan nilai keadilan, kemaslahatan, dan perdamaian sosial sebagai pilar utama dalam menciptakan keteraturan dan kepatuhan bagi masyarakat.

**Defenisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Definisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK merupakan lembaga yang pada dasarnya dibentuk untuk menyelesaikan masalah sengketa konsumen, juga memberikan keringanan kepada mereka jika muncul suatu permasalahan akibat keadaan tertentu. Cara penyelesaian dapat dilakukan dengan melalui jalur non litigasi. Dalam hal ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi salah satu lembaga yang mewakili penyelesaian konflik sengketa sebagai model bantuan non litigasi.

Menurut Jannus Sidabalok sebagaimana dikutip oleh Hulman Panjaitan, mengemukakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang berfungsi seolah-olah sebagai sebuah Pengadilan. Oleh sebab itu, BPSK disebut sebagai lembaga quasi yusial karena berperan dalam mengadili dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan serta dapat menjatuhkan putusan berdasarkan ketentuan dalam perundang-undangan.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga bentukan pemerintah yang ditujukan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga khusus yang dibentuk dan diatur oleh pemerintah berdasarkan ketentuan perundang-undangan, yang bertugas menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha

**Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Dasar hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dasar hukum yang digunakan oleh BPSK sebagaimana dikutip dari Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi No. 01/BPSK-BKT/IX/2012 Tentang Standard Operasional Prosedur (SOP) Berperkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonomi (Lembaran Negara Tahun 2000, tambahan Lembaran Negara Nomor 3952).
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kota Serang, Kota Kendari, Kota Bukittinggi, Kota Singkawang, Kota Pontianak, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Karawang, dan Kabupaten Batu Bara.
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
5. Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 602/M-DAG/KEP/7/2006.

6. Permendag Nomor 13/M-DAG/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota BPSK dan Sekretariat BPSK.
7. Keputusan Dirjen Perdagangan RI Nomor 76/PDN/Kep/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemilihan Calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua BPSK dan Wakil Ketua BPSK dan Sekretariat BPSK

**Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi sebagaimana dikutip oleh Bustamar, Kota Bukittinggi dalam bahasa Minang disebut *Bukiktinggi*, kota Bukittinggi adalah kota terbesar kedua di Provinsi Sumatera Barat, kota ini pernah menjadi ibu kota Indonesia pada masa Pemerintahan Darurat Republik Indonesia. Kota ini juga pernah menjadi ibu kota Provinsi Sumatera dan Provinsi Sumatera Tengah. Kota ini pada zaman kolonial Belanda disebut dengan *Fort de Kock* dan mendapat julukan sebagai *Parijs van Sumatra*. Bukittinggi dikenal sebagai kota perjuangan bangsa dan merupakan tempat kelahiran beberapa tokoh pendiri Republik Indonesia, diantaranya adalah Mohammad Hatta dan Assaat yang masing-masing merupakan proklamator dan pejabat presiden Republik Indonesia.

Sebagai kota perdagangan barang dan jasa, di Bukittinggi juga dilengkapi dengan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang didirikan oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 18 Tahun 2010 Tentang Pembentukan BPSK dimana salah satunya adalah Kota Bukittinggi, dan mulai beroperasi pada tahun 2011. Sekretariat BPSK Kota Bukittinggi terletak di Jl. Perwira No. 184, Belakang Balok Kota Bukittinggi.

Menurut Alizar sebagai Kepala Sekretariat BPSK Kota Bukittinggi sebagaimana dikutip oleh Bustamar, anggota BPSK Kota Bukittinggi pertama kali dilantik pada tahun 2011 sebanyak 9 orang majelis yang terdiri dari perwakilan tiga unsur, yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Unsur pemerintah diwakili oleh Ali Rahman, S.H, M.H, Dr. H. Bustamar, S. Ag., M.H, dan Rudolv Satri, S.H, unsur konsumen diwakili oleh Indra Jaya, S.H, Gusri El Faisal, S.HI, dan Ramdalel, S.Sos, sedangkan unsur pelaku usaha diwakili oleh Drs. H. Zulkifli Joneva, SH., MM, Ir. Asnal Zakri., MM, dan Nasrul Fitra, SH. dengan masa bakti 2011-2017.

Dengan adanya peraturan masa keanggotaan BPSK selama lima tahun dan dapat diangkat kemali sepanjang memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia. Terdapat dalam Pasal 5 Permendag RI No. 13/M-DAG/PER/2010 Tentang Pengankatan dan Pemberhentian Anggota BPSK dan Sekretariat BPSK Kota Bukittinggi yang menyatakan bahwa “Masa keanggotaan BPSK selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali sepanjang memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini”.

Berdasarkan data BPSK Kota Bukittinggi yang dilantik pada tahun 2022 sebanyak 8 orang majelis yang terdiri dari perwakilan tiga unsur, yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Unsur pemerintah diwakili oleh Ali Rahman, S.H, M.H, dan Dr. H. Bustamar, S. Ag., M.H, unsur konsumen diwakili oleh Dr. Yosi Aryanti, S.Ag, M.A, Abdul Syukur, S.Sos, dan Gusri El Faisal, S.HI, sedangkan unsur pelaku usaha diwakili oleh Ir. Asnal Zakri., M.M, C.Md, Wahyu Bestari, S.H, dan Delfa Oktra, S.Pi, S.T, M.T, dengan masa bakti 2022-2027.

Dalam menjalankan tugasnya BPSK Kota Bukittinggi dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari 3 orang yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Kepala sekretariat dipimpin oleh Hendra Antony Hatta, S.H, M.H, Silviyanti, SE, sedangkan Ratna Susanti, S.E dan Apriyanti, S.E, sebagai anggota sekretariat. Kepala dan Anggota sekretariat sekaligus merangkap sebagai panitera BPSK Kota Bukittinggi.

Sepanjang perjalanannya, BPSK Kota Bukittinggi senantiasa aktif merespon berbagai perkara sengketa konsumen yang diajukan kepadanya, diantaranya dalam bentuk konsultasi, dan sebahagian besar kemudian berlajut sebagai perkara sengketa konsumen yang diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk mediasi, konsiliasi ataupun arbitrase.

Menurut data BPSK Kota Bukittinggi, pada Tahun 2014 dapat diselesaikan 8 perkara, 2015 sebanyak 12 perkara, 2016 sebanyak 13 perkara, tahun 2017 sebanyak 2 perkara. Menurut data yang baru BPSK Kota Bukittinggi pada 2020 sebanyak 21 perkara, 2021 sebanyak 22 perkara, 2022 sebanyak 14 perkara, 2023 sebanyak 24 perkara, 2024 sebanyak 18 perkara dan 2025 bulan Oktober ini baru 5 perkara terdaftar.

Fakta itu menunjukkan bahwa BPSK Kota Bukittinggi termasuk BPSK yang aktif di Sumatera Barat, dan mayoritas proses penyelesaian sengketa pada BPSK Bukittinggi dapat diselesaikan dengan jalan mediasi dengan penekanan pada prinsip win-win solution dimana penyelesaian dicapai dengan kesepakatan para pihak yang bersengketa dengan mengedepankan perdamaian.

**Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Secara rinci, BPSK memiliki tugas dan wewenang sebagaimana yang disebutkan dalam SK tersebut, tepatnya pada Pasal 3 Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, antara lain:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Susunan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Bukittinggi, atas nama Menteri Perdagangan Walikota Bukittinggi melantik dalam jabatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi periode 2022-2027.

**Tabel. 3.1 Susunan Majelis dan Sekretariat BPSK Kota Bukittinggi**

| No | Nama | Jabatan | Unsur |
|---|---|---|---|
| 1. | Ali Rahman, S.H, M.H | Ketua Majelis | Unsur Pemerintah |
| 2. | Ir. Asnal Zakri, M.M, C.Md | Wakil Ketua | Pelaku Usaha |
| 3. | Wahyu Bestari, S.H | Ang. Majelis | Pelaku Usaha |
| 4. | Dr. H. Bustamar, S.Ag, M.H | Ang. Majelis | Unsur Pemerintah |
| 5. | Dr. Yosi Aryanti, S.Ag, M.A | Ang. Majelis | Konsumen |
| 6. | Abdul Syukur, S. Sos | Ang. Majelis | Konsumen |
| 7. | Delfa Oktra, S.Pi, S.T, M.T | Ang. Majelis | Pelaku Usaha |
| 8. | Gusri El Faisal, S.HI | Ang. Majelis | Konsumen |
| 9. | Hendra Anthony Hatta, S.H, M.M | Ka. Sekretariat | Panitera |
| 10. | Ratna Susanti, S.E | Ang. Sekretariat | Panitera |
| 11. | Apriyanti, S.E | Ang. Sekretariat | Panitera |

Sumber: Profil BPSK Kota Bukittinggi

Masa keanggotaan BPSK selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali sepanjang memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia. Sementara untuk proses penyeleksian akan dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Berbeda dengan Majelis BPSK, masa tugas Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat BPSK Kota Bukittinggi berlangsung selama 6 (enam) tahun. Hal ini dimaksudkan agar Sekretariat BPSK dapat mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses penyeleksian Majelis BPSK periode selanjutnya.

BPSK dibagi menjadi tiga kelompok berupa unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Unsur-unsur ini diwakilkan oleh Undang-undang untuk menunjukan partisipasi dan tanggung jawab bersama antar masyarakat dan pemerintah dalam upaya untuk mewujudkan perlindungan konsumen. Anggota-anggota BPSK yang dibagi kedalam tiga unsur tersebut bertujuan untuk mewujudkan konsep keseimbangan bagi para pihak yang bersengketa yaitu pihak konsumen dan pihak pelaku usaha, dan pemerintah dalam konteks ini berperan sebagai pihak yang netral untuk mengambil kebijakan.

**Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

**Jenis Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Mengenai jenis sengketa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), terdapat beberapa jenis-jenis sengketa berdasarkan produk yang disengketakan antara lain:

a. Sengketa barang, berdasarkan sengketa yang telah masuk ke BPSK, sengketa barang merupakan sengketa kategori pembelian barang, rata-rata sengketa barang yang ada di BPSK seperti pembelian barang elektronik, perhiasan, kendaraan dan lainnya.
b. Sengketa jasa, berdasarkan sengketa yang telah masuk contoh yang disebut dengan kategori pemanfaatan jasa seperti pelayanan jasa dari Bank mengenai kredit, asuransi, leasing kendaraan, pelayanan jasa dari PDAM dan lainnya.

Adapun jenis dalam penyelesaian sengketa konsumen terbagi melalui tiga cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350 350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, antara lain:

a. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

b. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.

c. Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai arbiter.

7. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen

Adapun tahapan atau prosedur dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdiri atas tiga tahap sebagaimana dijabarkan di bawah ini.

a. Tahap Pengaduan

1) Pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh konsumen, ahli waris, atau kuasanya dilakukan dengan menyerahkan berkas-berkas berikut.
   a) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris, atau kuasanya disertai bukti diri.
   b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
   c) Barang atau jasa yang diadukan.
   d) Bukti perolehan (nota, faktur, kuitansi, atau dokumen bukti lain).
   e) Keterangan tempat, waktu, dan tanggal diperolehnya barang atau jasa.
   f) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh.
   g) Foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (jika ada).
2) Perihal akibat hukum pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen.
   a) Permohonan ditolak apabila tidak memenuhi kelengkapan persyaratan atau gugatan pengaduan yang bukan merupakan kewenangan BPSK. Kewenangan BPSK hanya meliputi gugatan small claim yang diajukan oleh konsumen akhir (ends user).
   b) Apabila permohonan diterima, pelaku usaha dan konsumen dapat memilih dan menyepakati cara penyelesaian melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

b. Tahap Persidangan

Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK akan dilakukan oleh majelis yang berjumlah ganjil dan sekurang-kurangnya terdiri dari tiga anggota yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan mewakili unsur pelaku usaha serta konsumen (sebagai anggota). Majelis akan dibantu oleh panitera yang ditunjuk dari anggota sekretariat BPSK. Dalam tahap

persidangan ini, para pihak akan menyelesaikan sengketanya dengan cara yang telah disepakati sebelumnya.

c. Tahap Putusan

Majelis wajib mengeluarkan putusan atas sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK. Putusan majelis (putusan BPSK) ini bersifat final dan mengikat. Dengan kata lain, dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Akan tetapi, sifat final pada putusan tersebut tidak mutlak karena ketentuan Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang masih memberikan peluang kepada para pihak untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Selain itu, dalam Pasal 58 Ayat (2) undang-undang tersebut, para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung paling lambat 14 hari. Maka, sifat final pada putusan BPSK oleh kedua pasal tersebut hanya dimaknai sebagai upaya banding karena bagi pihak yang tidak puas dapat mengajukan upaya hukum kepada Pengadilan Negeri dan kasasi kepada Mahkamah Agung.

**Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Penyelesaian sengketa secara mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang sering digunakan. Alur proses mediasi di BPSK diatur dalam Pasal 30 Kemendag 350//MPP/Kep/12/2001 menyatakan "Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
4. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen.sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen."

Serta terdapat dalam Pasal 31 Kepmenperindag menyatakan bahwa "Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
2. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Proses mediasi dibagi kedalam tiga tahap, yaitu:

1. Tahap Pra Mediasi adalah tahap awal persiapan sebelum pertemuan dilakukan meliputi pengajuan dan registrasi dengan melaporkan sengketa ke secretariat BPSK Kota Bukittinggi dan mengisi formulir permohonan, pemerikasaan kelengkapan berkas, penunjukan mediator/majelis dan penjadwalan sidang.
2. Tahap Pelaksanaan Mediasi adalah tahap dilaksanakannya mediasi baik langsung maupun daring untuk berunding dengan para pihak, dengan memperkenalkan diri, menjelaskan prosedur, menyampaikan masalah dengan memfasilitasi diskusi untuk mencari akar permasalahan dan merumuskan berbagai alternative penyelesaian yang saling menguntungkan.
3. Tahap Hasil Mediasi adalah tahap akhir yang menentukan tindak lanjut dari perundingan meliputi kesepakatan damai, penguatan dan juga mediasi gagal bila tidak tercapai kesepakatan dapat dilanjutkan dengan atbitrase aataupun dapat diselesaikan melaui pengadilan umum.

## METODE

Riset yang hendak pengarang jalani ini ialah riset alun- alun (field research) dengan informasi penting yang berawal dari informan- informan riset yang terdapat di wilayah ataupun tempat riset. Riset ini memakai pendekatan kualitatif, ialah riset yang analisa informasinya lebih merujuk pada pendeskripsian data- data yang diperoleh lewat data dari informan serta dituliskan dalam wujud perkata ataupun kalimat- kalimat lisan serta bukan dalam wujud angka- angka.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan E-Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi

Pelaksanaan E-Mediasi Penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi yang sering digunakan adalah mediasi. Menurut Gusri El Faisal bahwa secara keseluruhan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara mediasi lebih besar dibandingkan dengan konsiliasi dan arbitrase. Sekitar 75% dilaksanakan dengan cara mediasi, sedangkan 25% dilaksanakan dengan konsiliasi dan arbitrase.

Mediasi eletronik di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi digunakan sebagai sarana untuk melaksanakan mediasi sejak masa pandemi COVID-19 pada tahun 2020. Menurut Ali Rahman, bahwa pada masa pandemi COVID-19 semua aktivitas dilakukan secara online, sejak saat itu e-mediasi sering digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen dikarenakan adanya batasan untuk bertatap muka secara langsung sehingga menggunakan cara penyelesaian secara e-mediasi.

Proses mediasi yang dilakukan secara online disebabkan adanya peraturan pembatasan bertatap muka di masa pandemi sehingga memerlukan fasilitas dalam menyelesaikan sengketa. Gusri El Faisal mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan e-mediasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi memilki sejumlah fasilitas berupa televisi, handphone, laptop dan jaringan internet berupa Wi-Fi untuk melaksanakan mediasi secara online disebabkan adanya pembatasan di masa pandemi COVID-19, perbedaan domisili dan kondisi para pihak misalnya sakit, kecelakaan maupun urusan penting lainnya.

Mediator BPSK lainnya Asnal Zakri, mengungkapkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi juga melaksanakan mediasi secara elektronik setelah masa pandemi COVID-19 berlanjut atas permintaaan para pihak. Hal ini terjadi apabila domisili para pihak berada pada tempat yang berjauhan sehingga memerlukan penyelesaian sengketa konsumen secara daring (dalam jaringan).

Platform yang digunakan untuk melaksanakan e-mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi bermacam-macam aplikasi berupa Video Call melalui WhatsApp, Zoom Meeting dan Google Meet. Menurut Ali Rahman sebagai salah satu mediator yang bersertifikat di BPSK Kota Bukittinggi penggunaan media itu sesuai dengan pilihan dan situasi dari para pihak yang beersengketa.

Dalam pelaksanaan e-mediasi ada tata cara dan tahapan dalam melaksanakan mediasi. Menurut Ali Rahman, bahwa tahapan pelaksanaan e-mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi, antara lain:

1. Tahap Awal Mediasi
   a. Menghadirkan para pihak yang bersengketa dengan memastikan kehadiran para pihak untuk mengikuti proses mediasi secara online, dengan menanyakan kepada para pihak tentang kebenarannya sebagai pihak konsumen dan pelaku usaha.
   b. Mediator membacakan permohonan yang telah didaftarkan lalu menanyakan kepada para pihak tentang kebenaran isi dari setiap permasalahan yang terdapat didalam permohonan.
   c. Memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menjawab isi permohonan yang disampaikan oleh mediator, dimana ada dua kemungkinan yakni jawaban tersebut dilakukan pada saat permohonan dibacakan dan ada yang ditunda dengan meminta penundaan yang dilaksanakan pada minggu berikutnya.
   d. Setelah ada jawaban yang diberikan dan disampaikan para pihak yang bersengketa lalu membuat kesepakatan bentuk penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan dalam menyelesaikan sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Secara keseluruhan penyelesaian sengketa dilakukan secara mediasi.
2. Tahap Pelaksanaan Mediasi

Pelaksanaaannya dimulai dengan mengumpulkan dokumen dan surat pendukung lainnya sebagai bukti adanya hubungan hukum antara para pihak dalam proses mediasi. Setelah itu, memulai mediasi dengan kata sambutan pendahuluan dari mediator, persentasi para pihak, mengurutkan dan menjernihkan permasalahan, lalu berdiskusi untuk menemukan kesepakatan dari para pihak yang bersengketa. Setelah itu merumuskan, mencatat dan menuturkan kembali keputusan yang disepakati para pihak sehingga dapat mencapai keinginannya untuk mendapatkan keadilan yang sama dan setara dimata hukum.

3. Tahap Hasil Mediasi

Tahap ini adalah hasil akhir dari pelaksanaan mediasi yang dibuat dalam suatu perjanjian tertulis sesuai dengan kesepakatan dalam proses mediasi yang menghasilkan akta perdamaian yang dikirimkan melalui chat di aplikasi WhatApp. Akta damai itu disebut juga *acta van dading*, yang merupakan perjanjian damai yang dibuat sesuai dengan persetujuan para pihak yang bersengketa dan disahkan oleh majelis sehingga berkekuatan hukum tetap yang bersifat final dan mengikat. Hasil putusannya sesuai dengan perundang-undangan pada pasal 54 ayat 3 yang menyatakan "Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat". Maksudnya tidak dapat diajukan banding/kasasi atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK karena sudah berkekuatan hukum tetap.

Mediasi secara elektronik dapat mencapai keberhasilannya dengan adanya sarana yang disediakan oleh Badan penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi dalam mendamaikan para pihak. Hal ini menyatakan bahwa mediasi dapat mencapai kesepakatan para pihak dengan adanya permohonan maaf dari para pihak sehingga dapat mendapat mendamaikan dan menjalin tali kasih persaudaraan sesama muslim. Dengan menyetujui solusi akhir dari ketua majelis sesuai kesepakatan dari para pihak yang bersengketa, yang diberikan dalam proses mediasi sehingga mendapatkan akta damai secara tertulis yang berkekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Dalam bahasa latin dinamakan dengan *pacta sun servanda* yang memilki arti "perjanjian harus ditepati" maksudnya kesepakatan yang dibuat secara sah memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak.

Dalam pelaksanaan mediasi online terdapat beberapa kendala, antara lain:

1. Masalah jaringan internet yang kurang bagus dikarenakan belum memiliki fasilitas internet yang memadai.

2. Perbedaaan domisili antara para pihak yang bersengketa dikarenakan beberapa daerah belum memiliki koneksi internet yang tidak memadai.
3. Keterbatasan perangkat elektronik misalnya kehabisan baterai hp disebabkan listrik mati.
4. Tidak dapat hadir ketika sidang dilaksanakan disebabkan adanya hal tertentu yang menghambat misalnya sakit, ada urusan pekerjaan maupun hal lainnya sehingga dapat dilaksanakan secara online.

Apabila ada kendala dan hambatan dalam proses mediasi, maka solusinya terdapat pada kebijakan dari ketua majelis dalam memimpin persidangan secara elektronik, dengan cara memberikan kesempatan untuk menunda persidangan pada waktu yang ditentukan misalnya ditunda sekitar 15 sampai 30 menit, apabila belum ada perkembangan dari para pihak yang mengalami kendala maka persidangan ditunda selama 7 hari sampai prosesnya dapat berjalan dengan baik sehingga adanya keputusan dan kesepakatan dari para pihak.

**Implemetasi Prinsip-Prinsip Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi**

Sebagaimana yang dikemukakan pada bab terdahulu terdapat beberapa prinsip mediasi secara umum dan mediasi dalam islam. Prinsip mediasi adalah dasar-dasar yang digunakan dalam melakukan mediasi. Pelaksanaan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi memiliki dasar dan aturan yang diterapkan melalui prinsip-prinsip dalam melakukan mediasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Menurut pendapat dari para mediator di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi, antara lain:

1. Prinsip Keadilan

Prinsip ini menentukan pelaksanaan mediasi, yang menyatakan bahwa para mediator melaksanakan persidangan dengan memberikan keputusan yang adil bagi para pihak yang bersengketa.

2. Prinsip Sukarela

Prinsip ini menentukan proses mediasi bagi konsumen dan pelaku usaha, yang menyatakan bahwa para pihak yang bersengketa berhak memilih penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi sesuai dengan keinginan tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

3. Prinsip Kerahasiaan (*confidentiality*)

Prinsip ini penting dalam mediasi antara konsumen dan pelaku usaha, yang menyatakan bahwa permasalahan yang terjadi dalam kasus sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi dimana para mediator menciptakan lingkungan yang aman bagi para pihak untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur tanpa takut informasi yang diungkapkan tersebar luas.

4. Prinsip *Win-win solution* (sama-sama menang)

Prinsip ini menggunakan negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha, yang menyatakan bahwa konsumen dan pelaku usaha melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, tanpa ada salah satu yang dirugikan sehingga memuaskan semua pihak agar merasa aman dengan keputusan yang disepakati oleh para pihak yang bersengketa.

5. Prinsip Keseimbangan

Prinsip ini menyetarakan konsumen dan pelaku usaha, yang menyatakan bahwa didalam pelaksanaan mediasi, yang diperlukan itu adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha sehingga menghasilkan konsumen yang cerdas dan pelaku usaha yang bertanggung jawab.

6. Prinsip Netralitas

Prinsip ini digunakan para mediator dalam proses mediasi, yang menyatakan mediator berperan sebagai penengah yang tidak memihak dan membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan damai tanpa memaksakan sebuah solusi karena hanya mengontrol jalannya mediasi.

7. Prinsip Kesederhanaan

Prinsip ini menentukan proses mediasi bagi konsumen dan pelaku usaha, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan proses di Pengadilan, disebabkan karena waktunya lebih singkat yang tidak memakan waktu lama. Prosesnya mudah, cepat serta biaya murah dan terjangkau bagi para pihak yang bersengketa.

8. Prinsip Kasih Sayang

Jalan damai yang dihasilkan dapat menghasilkan suatu hubungan baik antara para pihak yang berselisih, yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi diterapkan suatu keakraban dengan mengedepankan perdamaian dengan saling berkomunikasi dan saling memaafkan untuk menjalin hubungan baik dalam proses e-mediasi.

9. Prinsip Musyawarah

Mediasi yang dilakukan secara umum pada prinsipnya sudah sesuai dengan ajaran islam, yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa konsumen Kota Bukittinggi telah diterapkan prinsip musyawarah pada proses pelaksanaan e-mediasi. Musyawarah berguna untuk mencapai kesepakatan dalam persidangan agar terciptanya perdamaian dan hubungan baik bagi para pihak yang berselisih, tanpa adanya kesepakatan dalam suatu perdamaian maka tujuan utamaya belum terpenuhi sehingga memerlukan sebuah keputusan dalam musyawarah dan mufakat.

10. Prinsip Kebenaran

Prinsip kebenaran ini merupakan dasar hukum yang dapat diintegrasikan dalam melakukan mediasi dengan adil dan jujur. Kejujuran ini fondasi utama dalam mencari solusi yang berkelanjutan. Dalam prosesnya, mediator harus mendorong para pihak untuk mengungkapkan fakta-fakta yang sebenarnya tanpa da yang ditutupi, berguna untuk membangun rasa saling percaya dan keterbukaan.

11. Prinsip Mengayomi

Prinsip mengayomi ini merupakan dasar yang dapat diwujudkan dalam melakukan mediasi, yang bertujuan untuk menciptakan suasana yang aman dan kondusif bagi para pihak yang terlibat dalam menyampaikan keluh kesahnya. Mediator berperan sebagai pelindung yang dapat memastikan tidak ada kekerasan maupun paksaan dari salah satu pihak, sehingga terciptalah keseimbangan dalam penawaran melalui pendekatan yang baik dengan penuh empati.

12. Prinsip Pembelajaran Sepanjang Masa

Prinsip pembelajaran ini merupakan dasar yang dapat diwujudkan dalam melakukan mediasi, sebab prinsip ini bukan hanya memandang konflik sekedar masalah yang harus diakhiri, melainkan sebagai media pembelajaran sepanjang masa untuk mendewasakan masyarakat dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Oleh karena itu, hasil dari mediasi diharapkan memberikan wawasan baru bagi para pihak mengenai cara mengelola perbedaan pendapat dengan bijak tanpa harus berujung pada perselisihan.

Penerapan dari prinsip mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi, Asnal Zakri mengungkapkan bahwa sudah mengimplementasikan segala prinsip yang

ada dalam pelaksanaan e-mediasi yang dilakukan di BPSK sesuai dengan ajaran Islam yang dijalankan dengan baik, dikarenakan peraturan hukum di Negara Indonesia sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini disebabkan, karena Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi diatur dalam perundang-undangan sehingga pelaksanaannya sudah sesuai dengan ajaran Islam melalui jalan damai.

Dalam Islam merujuk pada Al-Qur'an surat Al-Hujurat/11: 9, islam menganjurkan kepada umat muslim untuk menyelesaikan permasalahan diantara mereka dengan jalan damai, Allah SWT. berfirman sebagai berikut:

وَاِنْ طَاۤىِٕفَتٰنِ مِنَ الْمُؤْمِنِيْنَ اقْتَتَلُوْا فَاَصْلِحُوْا بَيْنَهُمَاۚ فَاِنْۢ بَغَتْ اِحْدٰىهُمَا عَلَى الْاُخْرٰى فَقَاتِلُوا الَّتِيْ تَبْغِيْ حَتّٰى تَفِيْۤءَ اِلٰٓى اَمْرِ اللّٰهِۚ فَاِنْ فَاۤءَتْ فَاَصْلِحُوْا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَاَقْسِطُوْاۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِيْنَ

*Artinya : Jika ada dua golongan orang-orang mukmin bertikai, damaikanlah keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat aniaya terhadap (golongan) yang lain, perangilah (golongan) yang berbuat aniaya itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), damaikanlah keduanya dengan adil. Bersikaplah adil! Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bersikap adil."* (QS. Al-Hujurat/11: 9)

Berdasarkan ayat ini, Allah yang ditujukan kepada Nabi Muhammad bahwa nabi diperintahkan untuk mendamaikan para pihak yang sedang berselisih. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi memang sudah terjadi sejak zaman Rasulullah apalagi dalam adat masyarakat bahwa sebuah musyawarah sangat dijunjung tinggi dalam kehidupan bermasyarakat.

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi memang sudah terjadi sejak zaman Rasulullah, apalagi dalam adat masyarakat bahwa sebuah musyawarah sangat dijunjung tinggi dalam kehidupan bermasyarakat. Musyawarah mufakat ini menjadi falsafah masyarakat Indonesia dalam setiap mengambil keputusan bersama, termasuk dalam upaya penyelesaian sengketa.

Mediasi dalam hukum Islam disebut dengan *shulhu*, Ali Rahman mengungkapkan bahwa hal itu dapat dilihat dari perdamaian dalam persidangan, yang menerapkan prinsip *shulhu*. *Shulhu* adalah penyelesaian dari suatu permasalahan dengan kesepakatan damai. *Shulhu* dan mediasi mempunyai konsep dan tujuan yang sama karena merupakan suatu proses penyelesaian sengketa dengan jalan damai yakni para pihak yang berselisih duduk bersama mencari solusi akhir dari masalah yang mereka hadapi, sehingga *shulhu* dan mediasi adalah suatu bentuk penyelesaian yang sama.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen secara e-mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi pada dasarnya sudah melaksanakan prinsip mediasi seperti keadilan, sukarela, kerahasiaan, netral, kesederhanaan, musyawarah, kebenaran, mengayomi dan pembelajaran sepanjang masa. Bahkan, bila hal itu dihubungkan dengan prinsip *shulhu* dalam Islam, maka dapat ditegaskan bahwa prinsip tersebut sudah berintegritas dalam prinsip-prinsip mediasi yang diterapkan. Oleh karena itu, prinsip mediasi dalam Islam kurang lebih sama dengan prinsip mediasi pada umumnya, sebab peraturan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur oleh perundang-undangan di Indonesia, yang merupakan Negara dengan mayoritas masyarakatnya beragama Islam, dimana peraturannya disusun berdasarkan hukum dalam Islam.

## KESIMPULAN

Setelah dilakukan pengumpulan data dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dapat disimpulkan bahwa: Pertama, pada pelaksanaan e-mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi, sudah diterapkan sejak masa pandemi COVID-19, dengan memiliki sejumlah fasilitas berupa televisi, *handphone* serta jaringan internet seperti *Wi-Fi.* Platform yang digunakan untuk melaksanakan e-mediasi menggunakan bermacam-macam aplikasi berupa *Video Call* melalui *WhatsApp*, *Zoom Meeting* dan *Google Meet*, media ini dapat digunakan sesuai dengan pilihan dan situasi para pihak yang bersengketa. Dalam pelaksanaan e-mediasi terdapat beberapa kendala terutama terletak pada jaringan yang kurang bagus sehingga mediator memberikan kesempatan untuk menunda sidang sebagai solusinya. Kedua, pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen secara e-mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi pada dasarnya sudah mengimplementasikan prinsip-prinsip mediasi seperti keadilan, sukarela, kerahasiaan, keseimbangan, netral, kesederhanaan, musyawarah, kebenaran, mengayomi dan pembelajaran sepanjang masa. Bahkan, bila hal itu dihubungkan dengan prinsip *shulhu* dalam islam maka dapat ditegaskan bahwa prinsip-prinsip dalam Islam, sudah berintegritas dengan prinsip-prinsip mediasi yang diterapkan. Oleh karena itu, prinsip mediasi dalam Islam kurang lebih sama dengan prinsip mediasi pada umumnya, sebab peraturan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur oleh perundang-undangan di Indonesia, yang merupakan Negara dengan mayoritas masyarakatnya beragama Islam, dimana peraturannya disusun berdasarkan hukum dalam Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

Abduh, Muhammad. 2025. “Mediasi Elektronik Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa di Era Digital *AHWALUNA: Jurnal Hukum Keluarga Islam*. Vol. 6, No. 1

Atmoko, Dwi dan Adhala Septia Saputri. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Lierasi Nusantara Abadi

Brahmana, Herman, dkk. 2025. “Peranan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen penjualan Melalui E-Commerce Kota Medan”, *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik,* Vol. 5, No. 3.

Bustamar. 2017. Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Segketa Konsumen Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017. *Jurnal Ilmiah Syari’ah*. Vol. 16, No. 2.

Bustamar. 2015. “Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *JURIS*, Vol. 14, No. 1

Hadia, Mia dan Mariske Myeke Tampi. 2017. Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK di Jakarta. *Jurnal Hukum Prioris*. Vol. 6, No.1

Handy dan Markoni. 2024. Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap nasabah Perbankan (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Cibinong No. 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi)”, *Arus Jurnal Sosial dan Harmonia*. Vol. 4, No. 3

Haq, Hilman Syahrial. 2020.*Mediasi Komunitas sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jawa Tengah: Penerbit lakeisha

Husain, Sri Wahyuni. (2017). Optimalisasi Mediasi di Pengadilan Agama”, *Jurnal Al-Mizan,* Vol. 13, No. 2

Jasmaniar, dan Hasbuddin Khalid. (2023). Mediasi Elektronik Sebagai Perwujudan Asas Peradilan Cepat, Sederhana dan Biaya Ringan. *Jurnal UNES Law Review*. Vol. 6, No. 2

Marlina, Siti. (2021). Islamic Law on Mediation in Indonesia; Position and Strategy. *International Journal of Southeast Asia*. Vol. 3, No. 1

Rahman, Abd., dkk. 2021. "Pendekatan Sulhu dan Mediasi sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah, *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* Vol. 7, No. 02.

Rahman, Arif. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) Kota Serang. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 2, No.1

Rimanda, Rahmi. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia. *Jurnal Bima Mulia Hukum*. Vol. 4, No. 1

Riyaldi, M. dan Ali Akbar,. (2025). Implementasi Mediasi Elektronik di Pengadilan Agama Medan Tinjauan PERMA No. 3 Tahun 2022 Tentang Mediasi Elektronik", *Al-Sulthaniyah*, Vol. 14, No. 1

Romi, Muhammad, dkk. 2025. "Mediasi dalam Al-Qur'an: Kajian Terhadap Ayat-Ayat Penyelesaian Sengketadan Dampaknya terhadap Pendidikan Anak", *Jurnal Pendidikan Agama Islam AlThariqah*, Vol. 10, No. 1

Sayyaf, R. Tanzil Fawaiq, "Mediasi dan Sulhu sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Hukum Keluarga Islam", *Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam*, Vol. 9, No. 2, 2023

Sitepu, Rida Ista, dan Hana Muhammad. 2021. "Efektifitas BPSK Sebagai lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Vol.3, No.2.

Subarkah, Amirah Dwi dan Elsa Gravionika. 2025. Mediasi Digital Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen dalam Sengketa E-Commerce antara Praktik dan Kekosongan Hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum Legalita*. Vol. 7, No.1

Utama, Gagah Satria. Online Dispute Resolution: A Revolution in Modern Law Practice. *Business Law Review*. Vol. 3, 1

Yuliana, Elfira. 2025. Analisis Perbandingan Sengketa Mekanisme Penyelesaian Melalui Mediasi di dalam dan di luar Pengadilan. *Sakato: Law Journal*. Vol.3, No. 1

Yunimar. 2022. Mediasi Sebagai Salah Satu Cara dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di luar Pengadilan. *Jurnal Normative*. Vol.10, No. 1