

# KONSEPTUALISASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI *SMALL CLAIMS PROSEDURE* DI INDONESIA

Anita Afriana

Rai Mantili

Ema Rahmawati

Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran  
Jl. Dipati Ukur No. 35 Bandung.  
Email : anita.afriana@unpad.ac.id

## **Abstract**

---

*The development of buying and selling both conventional and online transactions has an impact on the need for effective dispute resolution when there is a loss to consumers. Fast, simple, and low-cost consumer dispute resolution is needed to speed up the way the dispute is resolved. This article is part of the results of fundamental research conducted in a normative juridical method. The results showed that consumer dispute resolution in the court with a small claim value was not balanced with the mechanism of proceedings in the court, while the power of the decision through BPSK resolution was not final and binding. Small Claims Procedures are solutions that integrate informal and formal mechanisms as one of the concrete steps to achieve legal certainty in resolving consumer disputes in Indonesia.*

**Key words:** court, consumer dispute, small claims procedures.

## **Abstrak**

---

Perkembangan jual beli baik transaksi secara konvensional maupun online berdampak pada kebutuhan penyelesaian sengketa yang efektif ketika terjadinya kerugian pada konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan diperlukan dengan mempercepat cara penyelesaian sengketa. Artikel ini merupakan bagian dari hasil penelitian fundamental yang dilakukan secara yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan dengan nilai gugatan yang kecil tidak seimbang dengan mekanisme beracara di pengadilan, sementara itu penyelesaian melalui BPSK kekuatan putusannya tidak bersifat final and binding. *Small Claims Procedures* merupakan solusi yang memadukan mekanisme informal dan formal sebagai salah satu langkah konkret dalam rangka tercapainya kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

**KataKunci :** pengadilan, sengketa konsumen, *small claims procedure*.

## **Latar Belakang**

Indonesia adalah Negara Hukum. Suatu negara dapat dikatakan sebagai Negara Hukum (*rule of law*) bilamana superioritas hukum

telah dijadikan sebagai aturan main (*fair play*) dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, terutama dalam memelihara ketertiban dan perlindungan terhadap hak-hak warganya.

Sejalan dengan itu, John Locke dalam karyanya “*Second Tratisse of Government*”, telah mengisyaratkan tiga unsur minimal bagi suatu negara hukum, yang salah satunya adalah adanya badan yang tersedia diadakan untuk penyelesaian sengketa yang timbul di antara sesama anggota masyarakat.<sup>1</sup>

Sebagainegarahun, makapembangunan dibidang hukum merupakan bagian dari pembangunan nasional, karena hukum sebagai sarana pembaruan masyarakat tidak boleh ketinggalan dari proses perkembangan yang terjadi dalam masyarakat. Demikian pula adanya suatu korelasi antara pembangunan dibidang ekonomi dan pembangunan dibidang hukum. Salah satu perkembangan masyarakat dibidang ekonomi adalah demikian pesatnya dinamika dunia bisnis yang telah membawa implikasi yang cukup mendasar terhadap pranata maupun lembaga hukum.

Implikasi terhadap pranata hukum disebabkan tidak memadainya perangkat norma untuk mendukung kegiatan ekonomi dan bisnis yang sedemikian pesat. Kondisi tersebut kemudian diupayakan untuk diatasi dengan melakukan reformasi hukum dibidang kegiatan ekonomi. Perkembangan ekonomi dan bisnis sebagai dampak dari globalisasi dipengaruhi pula oleh kemajuan dibidang Iptek adalah diperkenalkannya sistem perdagangan elektronik yang dewasa ini banyak digunakan oleh masyarakat maupun para pelaku bisnis dalam memenuhi kebutuhan ekonominya.

Kini berbagai transaksi marak dilakukan secara elektronik, tidak saja dalam bidang keuangan atau perbankan, tapi trasaksi terhadap kebutuhan sehari hari sangat marak dan menjamur dilakukan secara *online* (*daring*) yang pada kenyataannya seringkali dalam pelaksanaannya timbul konflik yang berujung terjadinya sengketa.

Konflik atau sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat antara dua pihak atau lebih yang berselisih perkara di pengadilan. Sengketa dalam pengertian luas adalah hal yang lumrah dalam kehidupan bermasyarakat, yang dapat terjadi saat dua orang atau lebih berinteraksi pada peristiwa atau situasi yang memiliki persepsi, kepentingan, dan keinginan yang berbeda terhadap peristiwa atau situasi tertentu. John G Merrils memahami persengketaan sebagai terjadinya perbedaan pemahaman akan suatu keadaan atau objek yang diikuti oleh pengklaiman oleh satu pihak dan penolakan di pihak lain.

Pada prinsipnya, penegakan hukum berkaitan dengan penyelesaian sengketa hanya dilakukan oleh kekuasaan kehakiman (*judicial Power*) yang secara konstitusional lazim disebut badan yudikatif (Pasal 24 UUD NRI Tahun 1945). Bahwa satu satunya lembaga resmi yang merupakan pelaksana kekuasaan kehakiman di Indonesia untuk memeriksa dan memutus baik perkara pidana maupun perdata termasuk sengketa bisnis

1 John Locke, *Second Tratisse of Government*, The Sixth edition, (Adelaide, The University of Adelaide Library, 2006), p. 17.

adalah Badan Peradilan Umum, dalam hal ini adalah Pengadilan Negeri yang berdasarkan Pasal 2 ayat (4) Undang- Undang No. 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman (selanjutnya disebut UUKK) dinyatakan bahwa peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan, namun demikian, dalam pelaksanaannya tidak jarang suatu sengketa diputus melebihi 60 hari dengan berbagai faktor penyebabnya misalnya karena banyaknya pihak yang berperkara, kompleksitas perkara, maupun sumber daya manusia (SDM) penegak hukum, dan faktor lainnya.

Berbagai faktor tersebut pada akhirnya menuju kearah penyelesaian sengketa yang tidak berdasarkan pada asas peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan, melainkan sebaliknya akan menjadikan suatu perkara menjadi berlarut-larut, memakan waktu dan biaya yang besar. Bagi para pihak yang bersengketa dengan nilai kecil seperti pada sengketa konsumen, pendekatan yang digunakan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa yang bersifat *adversarial*, berdasarkan aturan normatif, formal, birokratis, dan menghasilkan putusan yang *win-lose solution* tidak cukup memberikan keadilan karena waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan sengketa tidak sebanding dengan kerugian yang diderita.

Jumlah dan sebaran pengadilan di Indonesia sampai ke pelosok kabupaten menyebabkan sebagian besar perkara diajukan

ke pengadilan untuk diperiksa dan diputus dalam rangka memperoleh penyelesaian yang adil, namun bekerjanya pengadilan dalam hubungan dengan proses penegakan keadilan dalam praktik tidak berjalan secara otomatis sebagaimana telah diatur berdasarkan prosedur-prosedur formal yang telah ditentukan dalam hukum acara. Mahkamah Agung sendiri sesungguhnya menyadari bahwa apabila penyelesaian perkara lambat, dapat berakibat<sup>2</sup> menenggelamkan kebenaran dan keadilan, menimbulkan ketidakpastian hukum yang berlarut-larut di antara para pihak yang berperkara, dan para pihak yang berperkara mengalami kerugian ekonomis yang tidak sedikit. Akibatnya lembaga peradilan yang secara konkret mengemban tugas untuk menegakkan hukum dan keadilan ketika menerima, memeriksa, mengadili, serta menyelesaikan setiap sengketa yang diajukan, dianggap sebagai tempat menyelesaikan sengketa yang tidak efektif dan efisien, namun demikian, penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang bersifat formal akan menghasilkan putusan yang memberikan kepastian hukum.

Sarat dengan prosedur beracara dan perlu waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan perkara melalui pengadilan telah mendorong berkembangnya lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Beberapa pilihan tentang tata cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara umum dapat berupa negosiasi, mediasi, konsolidasi, maupun

---

2 M. Yahya Harahap, "Citra Penegakan Hukum" *Varia Peradilan* (Tahun X No. 117): 143.

arbitrase. Keberadaan penyelesaian sengketa dimungkinkan dilakukan diluar pengadilan, hal ini selain diatur dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU APS) juga ditegaskan dalam Pasal 58 UUKK.

Sehubungan dengan hasil akhir penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa dan arbitrase, walaupun dalam UU APS disebut bahwa putusan bersifat *final and binding*, namun karena tidak memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga masih dimungkinkan putusan tersebut dibatalkan oleh Pengadilan Negeri. Tidak bersifat *final and binding* dari suatu putusan yang dihasilkan lembaga non litigasi mengakibatkan putusan tersebut tidak memberikan kepastian hukum.

Salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan adalah penyelesaian sengketa konsumen. Melalui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan metode arbitrase, mediasi, maupun konsolidasi, atau diselesaikan melalui pengadilan. Menyelesaikan sengketa melalui BPSK dilakukan dengan waktu yang relatif cepat, namun masih dapat diajukan keberatan terhadap putusan BPSK tersebut. Terhadap gugatan keberatan yang diajukan ke Pengadilan Negeri, hakim dalam diktum putusannya dapat membatalkan putusan BPSK

tersebut. Salah satu bentuk penyelesaian konsumen lainnya yang bersifat lebih spesifik yaitu melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1 /POJK.07/2013 dan Nomor 1/POJK.07/2014(POJK) Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang dibuat sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen sesuai amanat Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur kewenangan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam bidang jasa keuangan.

Banyaknya lembaga penyelesaian sengketa konsumen pada akhirnya memunculkan disharmonisasi karena pada praktiknya menimbulkan tumpang tindih kewenangan absolut dalam menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga hal ini menyebabkan carut marutnya penegakan hukum dan lebih jauh menyebabkan ketidakpastian hukum. Fakta lainnya bahwa putusan arbitrase dari BPSK tidak terdapat title eksekutorial, hal ini berbeda dengan apa yang diatur dalam UU APS yang menyatakan bahwa dalam putusan arbitrase terdapat title eksekutorial "*Demi Ketuhanan yang Maha Esa*", hal ini menunjukkan terdapat ketidaksinkronan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU APS, padahal UU APS merupakan undang-undang payung yang mengatur penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Demikian pula pengaturan

tentang LAPS dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, terdapat ketidakjelasan yaitu ketika hasil keputusan mediasi atau arbitrase tidak dijalankan secara sukarela bagaimana tindak lanjutnya untuk membuat putusan tersebut menjadi riil.

Menindaklanjuti situasi dan kondisi tersebut di atas, menurut penulis diperlukan reformasi terhadap lembaga peradilan, karena adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja badan peradilan yang telah melekat antara lain budaya menyelesaikan sengketa yang cenderung lama, asumsi tidak sederhana, dan pada akhirnya berbiaya mahal. Sesungguhnya asas utama yang berlaku secara universal di dunia peradilan adalah asas pemeriksaan cepat, sederhana, dan biaya ringan. Asas ini sejalan dengan sebutan "*Court Excellent Procedure*". Asas peradilan yang unggul ini merupakan hasil Konsorsium Internasional Tentang Kerangka Internasional Untuk Keunggulan Peradilan (*International Framework of Court Excellent*).

Penyelesaian sengketa perdata secara cepat di Pengadilan Negeri sangat diperlukan di Indonesia, mengingat jumlah penduduk yang sangat banyak sehingga kecenderungan terjadinya sengketa juga tinggi.<sup>3</sup> Kajian ini sangat penting dilakukan karena dewasa ini penyelesaian sengketa konsumen lebih banyak diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan berbagai lembaga yang telah dibentuk, yang secara teori banyak terjadi tumpang tindih pengaturan

demikian pula yang terjadi dalam praktiknya. Berkembangnya lembaga luar pengadilan karena Pengadilan Negeri sebagai lembaga penegak hukum yang keberadaannya diatur dalam UUKK dianggap sebagai tempat yang tidak efisien dan tidak terpercaya untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan nilai kerugian yang relatif kecil, selain itu, dirasakan perlu untuk menggiatkan pembangunan hukum yang dilakukan antara lain melalui reaktualisasi hukum (undang-undang) dan reformasi peradilan sebagai bagian dari kelembagaan hukum. Reformasi sistem peradilan dalam konteks pembangunan hukum sejalan dengan kebutuhan masyarakat, kemajuan perdagangan, serta perkembangan ekonomi global, dengan menempatkan cara menempatkan SCP sebagai bagian dari kewenangan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa konsumen sebagaimana yang banyak diterapkan pada negara lain. Adapun yang akan diuraikan lebih lanjut dalam artikel ini sebagai permasalahan adalah (1) Bagaimana praktik penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Indonesia dihubungkan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku? Dan (2) Bagaimana pembaruan penyelesaian sengketa konsumen dalam rangka mewujudkan kepastian hukum di Indonesia?

Melalui penelitian yang dituangkan dalam bentuk artikel ini ini diharapkan SCP dapat menjembatani penyelesaian sengketa yang cepat seperti non litigasi tetapi tetap

3 Anita Afriana dan Efa Laela Fakhriah, "A fast Procedure as an Access to Justice in Order to Realize a Simple, Fast, and Low Cost Principle in Indonesia", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 16, (Juni 2016): 100

memberikan kepastian hukum sebagaimana putusan litigasi. Metode pendekatan yang digunakan adalah penelitian normatif yang menitikberatkan penelitian pada data kepustakaan, atau data sekunder melalui asas-asas hukum, kaidah/norma Hukum Acara Perdata dan perbandingan hukum. Pendekatan melalui asas-asas hukum adalah penelitian terhadap norma-norma hukum yang merupakan patokan-patokan untuk bertingkah laku yang pantas.<sup>4</sup> Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan, maka kajian dilakukan terhadap norma-norma dan asas-asas yang terdapat dalam data sekunder, yang tersebar dalam bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier. Hal ini meliputi kajian terhadap *ius consitutum* yang terkait dengan objek penelitian dan merumuskan *ius constituendum* sebagai norma ideal yang harus diwujudkan. Kajian perbandingan hukum dimaksudkan untuk mengetahui pengatur (konsepsi) yang bersifat universal dan implementasi SCP dalam praktik di negara lain. Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis, yaitu dengan cara memberikan data atau gambaran seteliti mungkin mengenai objek permasalahan yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui model SCP dalam rangka harmonisasi hukum dan reformasi sistem peradilan.

Mengedepankan data kepustakaan dalam rangka memperoleh data sekunder berupa

bahan-bahan hukum (primer, sekunder, tersier). Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier sebagai penunjang data sekunder, yang dilakukan melalui studi lapangan dengan cara mengumpulkan, menyeleksi, mengklasifikasikan, dan meneliti data penelitian melalui wawancara lepas dan terarah dengan para narasumber berpedoman padapedoman wawancara. Untuk mendapatkan data primer, wawancara narasumber yang terdiri dari Hakim dan Komisioner BPSK di Bandung dan Yogyakarta, Mediator LAPS yang berada di Jakarta, dan di Singapura disebabkan *Small Claims Tribunals* (SCT) di Singapura sudah mumpuni menerapkan SCP untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

## Pembahasan

### A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK Berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Sengketa konsumen adalah suatu sengketa yang salah satu pihaknya adalah konsumen, yang mana penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Az. Nasution<sup>5</sup> mengemukakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau

4 Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada, 1995), hlm. 19.

5 Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2011), hlm. 229.

jasa konsumen tertentu. Untuk menentukan apakah suatu sengketa merupakan suatu sengketa konsumen atau bukan, perlu kiranya diperhatikan apakah pihak konsumen yang bersengketa tersebut merupakan konsumen sebagaimana yang dimaksud konsumen dalam UUPK serta produk yang disengketakan tersebut adalah sebagai produk konsumen. UUPK telah mengatur tentang cara konsumen menyelesaikan persoalannya dengan pelaku usaha, yaitu dengan 3 (tiga) cara:

1. Penyelesaian secara damai;  
Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau BPSK dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini (Penjelasan Pasal 45 UUPK). Penyelesaian secara damai dilaksanakan untuk mencapai musyawarah mufakat baik secara langsung antara konsumen dengan pelaku usaha maupun dengan bantuan mediator dari badan/lembaga-lembaga dalam perlindungan konsumen.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);  
Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak disebutkan secara langsung dalam UUPK. UUPK hanya menyebutkan bahwa konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Namun, ketidakjelasan ini terjawab berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf a UUPK, bahwa lembaga yang dimaksud adalah BPSK. Gugatan yang diajukan konsumen kepada pelaku usaha melalui BPSK salah satu bentuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.

3. Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dilakukan secara berjenjang yakni melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan maupun penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan ditempuh berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. UUPK tidak menjelaskan lebih lanjut maksud mengenai kata pilihan sukarela para pihak untuk menentukan penyelesaian sengketa konsumen. Pilihan sukarela para pihak menunjukkan bahwa terhadap penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku pada dasarnya merupakan kompromi para pihak yang bersengketa, namun apabila tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha mengenai penentuan dimana akan diselesaikannya sengketa konsumen, maka pilihan mana yang akan ditempuh adalah merupakan pilihan kepada konsumen untuk melakukan gugatan kepada pengadilan

Unsur-unsur yang terdapat dalam Pasal 45 UU PK adalah adanya kerugian yang diderita konsumen, gugatan dilakukan terhadap pelaku usaha, dan dilakukan melalui pengadilan.

Peran pengadilan juga ketika terhadap putusan BPSK diajukan upaya hukum keberatan. Penyelesaian sengketa konsumen yang pada umumnya bernilai gugatan kecil, sangat jarang diselesaikan melalui pengadilan, mengingat para pihak merasa bahwa tidak seimbang antara nilai yang disengketakan dengan mekanisme di pengadilan yang harus dilalui

Penyelesaian di luar pengadilan bagi sengketa konsumen dilakukan oleh BPSK sebagaimana yang diatur dalam Pasal 49-58 UU PK. UU Perlindungan Konsumen menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Jika sengketa tersebut harus diselesaikan di pengadilan, maka justru akan merugikan konsumen karena biaya perkara yang harus ditanggung konsumen lebih besar daripada nilai kerugiannya. Di lihat dari sanksi administrasi berupa penetapan ganti kerugian paling banyak sebesar Rp. 200.000.000, yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha, tampak bahwa sebenarnya lembaga BPSK tersebut dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan nilai yang kecil, seperti halnya peradilan konsumen dari negara-negara lain. Di berbagai negara,

perkara-perkara konsumen merupakan perkara yang diselesaikan oleh lembaga yang disebut SCC atau *Small Claims Tribunal*. Pembentukan BPSK didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang enggan untuk beracara di pengadilan yang sarat dengan prosedur beracara. Metode yang dipergunakan oleh BPSK untuk menyelesaikan sengketa adalah arbitrase, konsolidasi, dan mediasi. Dalam praktik, metode yang banyak dipilih oleh para pihak adalah arbitrase dan mediasi.

BPSK berwenang menyelesaikan sengketa konsumen yang mana konsumen tersebut berkedudukan sebagai konsumen akhir, sengketa didasarkan pada perbuatan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum dengan putusan atau keputusan hanya berkaitan dengan penetapan ganti kerugian materiil. Berdasarkan Pasal 47 bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen, namun dalam praktik terdapat beberapa sengketa yang mana diktum putusan BPSK adalah membatalkan perjanjian yang telah dibuat antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini menurut penulis BPSK telah melampaui batas kewenangan termasuk ketika menerima suatu sengketa yang notabene sebelumnya para pihak telah sepakat untuk menyelesaikan sengketa tidak melalui BPSK misalnya



Penulis melakukan penelitian di BPSK Bandung dan Yogyakarta, dan didapatkan data terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap perkara yang masuk ke BPSK terutama pada BPSK Yogyakarta. Sengketa yang diselesaikan melalui BPSK secara rata-rata merupakan sengketa dengan nilai gugatan kecil dan sederhana sehingga dalam praktik dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat yaitu dalam waktu 21 hari.

Berdasarkan perolehan data primer di BPSK Bandung dan Yogyakarta, bahwa penyelesaian sengketa yang diajukan konsumen ke BPSK, pada umumnya diselesaikan dengan cara Mediasi.<sup>6</sup> Metode arbitrase umumnya dipilih ketika hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sudah tidak dapat dimediasi,<sup>7</sup> dan mekanisme yang ada di BPSK tidaklah berjenjang. Permasalahan dalam tahap proses penyelesaian sengketa konsumen, pada umumnya pada tahap pelaksanaan putusan, yang mana salah satu pihak memintakan pembatalan atas putusan yang telah dijatuhkan.

Terdapat kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan dan menghadapi berbagai kendala.

Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan, yaitu untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dengan biaya yang murah. Setelah berlakunya UUPK, yang semula diharapkan oleh semua pihak mampu memberikan solusi bagi penyelesaian perkara-perkara yang timbul sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut, ternyata dalam penegakan hukumnya terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi para pihak yang terlibat dalam proses implementasinya, terutama ketika masuknya peran lembaga peradilan untuk mengeksekusi putusan BPSK dan memeriksa perkara keberatan atas putusan BPSK yang banyak mengalami kendala, terutama aspek-aspek yang terkait dengan acara perdata.<sup>8</sup>

Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UU Perlindungan Konsumen tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan arbitrase diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari PN yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman, dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Terhadap putusan arbitrase BPSK, putusan dilaksanakan secara sukarela atau

---

6 *Ibid*

7 Wawancara dengan Musikawati, staff pada BPSK Kota Yogyakarta, 23 Mei 2016.

8 Anita Afriana, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Pengadilan Dengan Mekanisme Acara Cepat Yang Berkepastian Hukum (*Small Claims Court*) Dalam Rangka Pembaharuan Hukum Acara Perdata Nasional", *Disertasi, Program Studi Doktor Ilmu Hukum*, (Bandung: Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, 2017), hlm 241.

putusan tersebut dimintakan fiat eksekusi ke PN. Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa putusan BPSK yang telah final dan mengikat dimintakan penetapan eksekusinya oleh BPSK kepada PN di tempat konsumen yang dirugikan.

Ketentuan ini sesungguhnya bertentangan dengan ketentuan hukum acara pada umumnya yang mengatur bahwa pihak yang dimenangkan dalam putusan hakim yang dapat mengajukan permohonan kepada PN untuk dilakukan eksekusi baik secara tertulis maupun lisan, sementara BPSK senyatanya adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa bukanlah konsumen atau pelaku usaha yang bersengketa. Adanya ketentuan Pasal 57 UUPK tersebut tidak sejalan dengan ketentuan hukum acara perdata pada umumnya, walaupun kedudukan UUPK lebih bersifat khusus bagi penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terhadap HIR/RBg. (*lex specialis derogat legi generali*)

BPSK merupakan lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen dan memiliki kewajiban untuk memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam menetapkan kerugiannya. Oleh karena itu kedudukan BPSK harus netral dan tidak berpihak. Kewajiban untuk membayar ganti rugi sebagaimana yang diputuskan oleh BPSK diberikan untuk kepentingan konsumen, maka seharusnya yang dapat mengajukan eksekusi terhadap putusan BPSK adalah konsumen bukan BPSK.

## **B. Pembaruan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Mewujudkan Kepastian Hukum Di Indonesia Melalui *Small Claims Procedures*.**

Berkembangnya aturan beracara yang bersifat parsial dalam beberapa hal menimbulkan disharmonisasi. Sebagai contoh terdapat aturan yang tidak jelas dalam UU Arbitrase dan APS, bahwa putusan arbitrase *final and binding*, dan memiliki title eksekutorial dengan memuat kepala putusan yang berbunyi “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa”, namun demikian putusan arbitrase harus didaftarkan dan dimohonkan terlebih dahulu ke pengadilan untuk dapat dieksekusi. Berbeda dengan aturan dalam Pasal 54 UU Arbitrase dan APS, putusan arbitrase dari BPSK tidak memuat irah-irah Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa.

Bentuk disharmonis lainnya dapat ditemukan dalam Pasal 3 UU Arbitrase dan APS yang berbunyi “Pengadilan tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat pada perjanjian arbitrase”, dan Pasal 11 ayat (2) yang menyatakan “Pengadilan Negeri wajib menolak dan tidak akan campur tangan di dalam suatu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan melalui arbitrase kecuali dalam hal-hal tertentu yang ditetapkan oleh undang-undang”. Bunyi pasal tersebut bertentangan dengan Pasal 16 ayat (1) UUKK yang menyatakan bahwa hakim tidak boleh menolak

untuk memeriksa dan mengadili perkara yang diajukan kepadanya sekalipun dengan dalih hukumnya tidak atau kurang jelas. Sementara itu contoh lainnya kewenangan antara BPSK dan LAPSPI yang pada prinsipnya memeriksa dan memutus sengketa konsumen dapat memunculkan sengketa kewenangan absolut diantara kedua lembaga tersebut. Penyelesaian sengketa secara non litigasi (damai) yang didasarkan pada kesepakatan para pihak, ternyata hasilnya tidak memiliki kekuatan mengikat secara formal bagi para pihak, meskipun undang-undang mengharuskan agar kesepakatan para pihak tersebut dituangkan dalam bentuk akta tertulis dan didaftarkan ke pengadilan.

Pembentukan suatu forum penyelesaian sengketa khususnya sengketa konsumen melalui pengadilan secara efisien, cepat, dan biaya ringan bagi perkara yang nilai gugatannya kecil khususnya sengketa bisnis, merupakan hal yang krusial di Indonesia. Salah satu bentuk reformasi peradilan dalam penyelesaian sengketa perdata adalah reformasi sistem peradilan perdata dengan memberikan kewenangan pada pengadilan negeri untuk menyelesaikan perkara secara cepat yang didasarkan pada besar kecilnya nilai objek sengketa yaitu melalui PerMA Tentang Penyelesaian Gugatan Sederhana.

Pengaturan gugatan sederhana didasarkan pada konsep SCC yang diadopsi dari sistem peradilan di Amerika Serikat dan Australia. Konsep peradilan model ini merupakan

pengadilan kecil yang merupakan struktur pengadilan terpisah yang masuk yurisdiksi pengadilan tingkat pertama. Hukum acara yang digunakan dengan acara cepat dengan proses pembuktian yang sederhana. Mengutip pernyataan Erman Rajagukguk yang menyatakan bahwa globalisasi hukum akan menyebabkan peraturan negara-negara berkembang mengenai investasi, perdagangan dan jasa bidang ekonomi mendekati negara-negara maju (*convergency*),<sup>9</sup> oleh karenanya dewasa ini tidak saja dalam bidang hukum ekonomi tetapi juga hukum acara terdapat pengaruh yang cukup kuat dari sistem hukum *common law*

Adanya prosedur gugatan sederhana ditujukan untuk menyongsong era perdagangan bebas ASEAN mulai 2015 yang diperkirakan banyak terjadi konflik perkara-perkara niaga/bisnis dalam skala kecil yang berujung ke pengadilan. PerMA ini terbit untuk mempercepat proses penyelesaian perkara sesuai asas peradilan sederhana, cepat, biaya ringan, mengingat selama ini masyarakat pencari keadilan masih mengeluhkan lamanya proses berperkara di pengadilan. Karena itu, diperlukan percepatan proses persidangan dengan sistem peradilan SCC yang sangat penting bagi dunia perdagangan dan investor yang klaim gugatannya kecil agar proses pemeriksaan diselesaikan secara cepat.

Paradigma proses berperkara ke pengadilan yang harus menempuh prosedur beracara yang panjang dan memerlukan waktu

9 Erman Rajagukguk, "Peranan Hukum dalam Pembangunan Pada Era Globalisasi", *Jurnal Hukum Bisni*, Vol 6, No. II, (September 2016): 114

yang lama, upaya hukum yang berjenjang haruslah diubah sejalan dengan pembaharuan hukum. Dengan kata lain, proyeksi pengadilan selain menegakkan hukum juga membantu pencari keadilan mengatasi segala hambatan dan rintangan agar tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Dengan nilai gugatan maksimal 200 juta, perkara diselesaikan dengan hakim tunggal, pembuktian sederhana, mengenal pemeriksaan pendahuluan, dan mengupayakan perdamaian sepanjang proses pemeriksaan perkara, maka perkara sederhana cukup diselesaikan dalam waktu maksimal 25 hari. Sesungguhnya tata cara (prosedur) yang dipergunakan untuk menyelesaikan gugatan sederhana di Indonesia mengadopsi SCP. Adapun yang menjadi tujuan SCP adalah untuk menyelesaikan perkara gugatan dengan waktu yang cepat, biaya murah dan menghindari proses berperkara yang kompleks dan formal.<sup>10</sup> Melalui SCP dimaksudkan untuk memberikan solusi yang cepat dan ekonomis untuk menyelesaikan sengketa, khususnya bagi sengketa dengan nilai kerugian yang tidak terlalu besar sehingga tidak membutuhkan biaya yang mahal.

Dalam era globalisasi, yang mana pertumbuhan iklim ekonomi dan bisnis meningkat tajam, sudah saatnya Indonesia memberikan berbagai kemudahan bagi para pihak untuk melakukan usahanya, yang tidak

saja berkaitan dengan sektor permodalan, tetapi juga terwujudnya keadilan (*access to justice*) bagi para pihak yang berperkara serta kepastian hukum terkait dengan penyelesaian sengketa salah satunya bagi konsumen.<sup>11</sup>

Sebagaimana yang diatur dalam PerMA Tentang Penyelesaian Gugatan Sederhana, kewajiban bagi hakim untuk berperan aktif dalam bentuk memberikan penjelasan mengenai acara gugatan sederhana secara berimbang kepada para pihak; mengupayakan penyelesaian perkara secara damai termasuk menyarankan kepada para pihak untuk melakukan perdamaian di luar persidangan; menuntun para pihak dalam pembuktian; dan menjelaskan upaya hukum yang dapat ditempuh para pihak

Terkait jangka waktu, Peraturan Mahkamah Agung Tentang Penyelesaian Gugatan Sederhana menetapkan bahwa *Small Claim Court* berlangsung paling lama 25 hari sejak hari pertama. Dengan jangka waktu yang begitu singkat, Peraturan Mahkamah Agung ‘melarang’ para pihak untuk mengajukan tuntutan provisi, eksepsi, rekonvensi, intervensi, replik, duplik, atau kesimpulan. Tahapan-tahapannya adalah pendaftaran, pemeriksaan kelengkapan berkas, penetapan hakim dan penunjukkan panitera, pemeriksaan pendahuluan, penetapan hari sidang dan pemanggilan para pihak, pemeriksaan sidang dan perdamaian, pembuktian, dan putusan.

10 Christopher J. Wheelan, *Small Claims Courts - A Comparative Study*, (New York: Oxford University Press, 1990), hlm. 53.

11 Ross Craston, *The Rational Study of Law: Social Research and Access To Justice*, dalam Deborah L Rhode, *Access To Justice*, (Oxford: Oxford University Press, 2004), hlm. 24.

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Tentang Penyelesaian Gugatan Sederhana, kewajiban bagi hakim untuk berperan aktif dalam bentuk memberikan penjelasan mengenai acara gugatan sederhana secara berimbang kepada para pihak; mengupayakan penyelesaian perkara secara damai termasuk menyarankan kepada para pihak untuk melakukan perdamaian di luar persidangan; menuntun para pihak dalam pembuktian; dan menjelaskan upaya hukum yang dapat ditempuh para pihak. Ada 2 jenis perkara yang tidak dapat diselesaikan dalam *Small Claim Court* yakni perkara yang penyelesaiannya dilakukan melalui pengadilan khusus dan perkara sengketa hak atas tanah. Sistem ini mengenal *dismissal process*, yang mana dalam sidang pendahuluan hakim berwenang menilai dan menentukan apakah perkara tersebut masuk kriteria gugatan sederhana atau tidak. Apabila hakim berpendapat perkara bukanlah gugatan sederhana, maka dikeluarkan penetapan yang menyatakan pemeriksaan perkara tidak berlanjut.

Pada mulanya SCP yang digunakan pada SCC atau *Small Claims Tribunal* dikenal dan awalnya diterapkan pada negara dengan sistem *common law*, namun saat ini negara-negara di dunia tidak menerapkan sistem hukum yang berlaku sebelumnya secara murni sehingga SCC diterapkan pula pada beberapa negara dengan sistem *civil law* seperti Jepang dan

Belanda<sup>12</sup> yang telah lama menerapkan SCC dan dinilai cukup efektif untuk menyelesaikan sengketa dengan nilai kerugian kecil secara cepat dan efisien. Salah satu sengketa bernilai kecil adalah sengketa konsumen. Menurut Leslie Sherida Ferraz<sup>13</sup> SCC merupakan pengadilan yang bersifat informal, tidak mahal, cepat, fokus pada mediasi, berkaitan dengan pembatasan terhadap gugatan dan dalam perkara tertentu misalnya yang berkaitan dengan konsumen, kerusakan kendaraan bermotor, utang piutang, dan bidang jasa lainnya. Pengacara dibolehkan untuk digunakan dalam SCC, tetapi tidak disyaratkan dan diperbolehkan untuk banding dalam beberapa perkara tertentu dan sangat dibatasi.

Mekanisme yang ada pada SCC menjembatani antara penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dengan litigasi, dengan memberikan kewenangan pada pengadilan untuk menyelesaikan perkara secara cepat yang didasarkan pada besar kecilnya nilai objek sengketa, sehingga dapat tercapai penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana dan murah, melalui mekanisme yang dinamakan SCC..

Pemilihan lembaga untuk menyelesaikan sengketa dikembalikan kepada pilihan masing-masing pihak, namun sebagai lembaga penegak hukum resmi sebagaimana diamanatkan UUD NRI Tahun 1945, pengadilan harus berbenahi diri agar semakin baik melayani kepentingan

12 Bryan A. Gardner, *Black's Law Dictionary*, 8<sup>th</sup> edition, (West Publishing: 2004), hlm 101

13 Leslie Sherida Ferraz, *Small Claims Courts and Qualified access to justice*, an empirical research, (Rio de Janeiro, Brazil: Fundacko Getulio Vargas Law School, 2008), hlm 1.

masyarakat pencari keadilan. Faktor lainnya adalah diperlukan reformasi peradilan untuk siap menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat dan sederhana, mengingat dewasa ini banyak sekali terjadi kerugian konsumen yang disebabkan semakin banyaknya transaksi baik secara online maupun secara konvensional. Melalui cetak biru (*Blue Print*) Pembaharuan Peradilan Mahkamah Agung 2010-2035, terdapat beberapa hal yang menjadi fokus perhatian untuk perbaikan lembaga peradilan yang dikarenakan:

1. Lamanya proses berperkara. Hal ini berkaitan dengan pengeluaran biaya yang diperlukan di pengadilan menjadi sulit untuk diprediksi;
2. Kurangnya pemahaman pencari keadilan dan pengguna pengadilan mengenai prosedur, dokumen dan persyaratan yang diperlukan;
3. Minimnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan;

Terkait dengan hal di atas, Mahkamah Agung melakukan pembaharuan peradilan yang dilakukan dengan menyusun cetak biru memuat rencana strategis untuk jangka pembaharuan jangka panjang 25 tahun sampai dengan Tahun 2035, telah dicanangkan sebanyak 4 rangka bidang pembaharuan, yaitu:

1. Peningkatan pelayanan hukum;
2. Peningkatan keterbukaan dengan penggunaan Teknologi Informasi;
3. Peningkatan pengakuan Hak Asasi Manusia;

4. Peningkatan pemberantasan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Untuk menyelesaikan sengketa perdata di pengadilan, masih digunakan ketentuan yang bersumber dari *Het Herziene Indonesische Reglement* (HIR) berdasarkan Stb 1848 No. 16 jo Stb 1941 No. 44 / *Reglement Buitengewesten* (RBg) sebagai sumber hukum hukum acara perdata Indonesia.<sup>14</sup> Mengingat ketentuan tersebut merupakan warisan Belanda, banyak hal-hal yang tidak relevan dewasa ini dalam konteks penyelesaian sengketa perdata. Sebelum tahun 2015, untuk penyelesaian sengketa perdata melalui pengadilan diberlakukan proses beracara yang sama untuk setiap jenis sengketa, artinya dalam Sistem Peradilan Perdata, belum membedakan antara perkara dengan nilai sengketa kecil, perkara yang diputus cepat, dan kategori perkara dengan pemeriksaan singkat. Dengan kata lain, proses beracara yang hingga saat ini berlaku yaitu HIR dan atau RBg tidak membedakan prosedur beracara berdasarkan pada klasifikasi jenis perkara. Selanjutnya, melalui PerMA No. 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana (selanjutnya akan disebut dengan PerMA Tentang Gugatan Sederhana) dikenal adanya acara cepat untuk menyelesaikan sengketa sederhana dengan nilai maksimal 200 juta.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, bahwa PerMA Tentang Gugatan Sederhana cukup efektif diterapkan, terutama pada pengadilan yang berada di tingkat kabupaten dan kota, namun

14 Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 2006), hlm 3

demikian PerMA ini tidak menghapuskan kewenangan dari BPSK apalagi LAPS yang baru saja terbentuk. Hal ini terjadi karena PerMA kedudukannya yang lebih rendah dalam sistem hierarki perundang-undangan, sehingga tidak dapat menghapuskan suatu kewenangan yang secara ansich telah diatur dalam undang-undang, selain itu substansi dalam PerMA Tentang Gugatan Sederhana tidak menyebutkan bahwa salah satu yang dimaksud sebagai gugatan sederhana adalah sengketa konsumen, padahal sengketa konsumen adalah sengketa sederhana dengan nilai gugatan maksimal 200 juta.

PerMA Tentang Gugatan Sederhana sesungguhnya mengadopsi *Small Claim Court*(SCC) yaitu mekanisme penyelesaian perkara perdata (*civil claim*) dengan nilai perkara kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat, dan biaya murah (*Small Claim Procedures/ SCP*).<sup>15</sup> Dengan menerapkan SCP, maka perkara menjadi lebih cepat selesai dibandingkan dengan sengketa lain yang tidak masuk kategori SCP.

Praktik di beberapa negara seperti Australia, Singapura, Amerika, Jepang, pemeriksaan secara cepat digunakan untuk memeriksa dan memutus perkara dengan nilai sengketa kecil misalnya tidak lebih dari 100 juta. Di Singapura khususnya untuk klaim lebih dari 200 juta pun dapat diselesaikan secara

cepat asalkan kedua belah pihak menyetujui secara tertulis.<sup>16</sup> Sedangkan di Eropa, sejak tahun 2009 saja misalnya, semua negara yang tergabung dalam Uni Eropa kecuali Denmark, pengadilannya telah mengenal prosedur klaim kecil/SCP dengan nilai sengketa tidak melebihi 2000 Euro,<sup>17</sup> terutama digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Mekanisme SCP menjembatani antara penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dengan litigasi tidak saja untuk gugatan konsumen, tetapi juga dalam perkembangannya berwenang untuk menyelesaikan sengketa perdata yang lebih luas.<sup>18</sup> Seharusnya dimasa yang akan datang, SCP di Indonesia tidak saja hanya digunakan dalam menyelesaikan sengketa dengan nilai perkara kecil, tetapi sebagaimana diterapkan pada negara-negara *common law system* juga *civil law system* diimplentasikan dengan cara memberikan kewenangan bagi pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan mekanisme SCP.

Pembaharuan hukum melalui pembentukan undang-undang, sebaiknya tidak dilakukan secara parsial. Hal ini berarti bahwa pengaturan hukum acara perdata yang bersifat rigid dan memaksa harus merupakan satu kesatuan, karenanya kodifikasi menjadi penting. Pengaturan yang parsial demikian menyebabkan terjadinya

---

15

16 Singapore Court System, <http://www.lawsociety.org>, accessed 11 Januari 2017

17 [http://www.europa.eu/legislation\\_summaries](http://www.europa.eu/legislation_summaries), accessed 10 Januari 2015

18 Ralph Walner, *Everybody's Guide to Small Claims Court*, 12th Edition, (United States: NOLO: 2008), hlm. 152.

ketidakpastian hukum baik yang menyangkut kewenangan lembaganya maupun prosedur beracaranya. Sebagai contoh, penyelesaian sengketa konsumen yang diatur tersendiri dalam bentuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak efektif karena memberikan kewenangan sendiri kepada quasi yudisial untuk menyelesaikan sengketa, tetapi untuk mengeksekusi putusan memerlukan penetapan ke Pengadilan Negeri juga upaya hukum keberatan diajukan ke Pengadilan Negeri. Melalui UU Perlindungan Konsumen juga diberikan alternatif penyelesaian konsumen dengan memilih akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Konsumen. Oleh karena saat ini pengaturan beracara hukum acara perdata tersebar di beberapa kodifikasi parsial, maka perlu dibuat peraturan baru hukum acara perdata yang dapat mensinergikan peraturan perundang-undangan lain, antara lain bagi penyelesaian sengketa konsumen sekaligus dapat mengakomodir perkembangan hukum kontemporer dalam praktik peradilan dan masyarakat secara komprehensif.

## Simpulan

Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan akan menghadapi mekanisme beracara yang sangat banyak sehingga menjadi tidak efektif ketika nilai gugatan kecil dianggap tidak cukup seimbang dengan mekanisme beracara di pengadilan yang sedemikian kompleks, sementara itu penyelesaian melalui BPSK tidak serta bersifat final and banding. Ketidakharmonisan antara berbagai aturan dalam penyelesaian sengketa konsumen mengakibatkan kendala kendala yuridis formal sehingga dalam penerapan aturannya pun belum efektif efisien dan memberikan kepastian hukum.

Diperlukan pembaharuan penyelesaian sengketa konsumen yang meliputi aturan maupun kelembagaan. Melalui *Small Claims Court* dengan beracara secara *Small claims Procedures* merupakan salah satu alternatif yang memadukan antara mekanisme informal dan formal dalam rangka tercapainya kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Craston, Ross, *The Rational Study of Law: Social Research and Access To Justice*, dalam Deborah L Rhode, *Access To Justice*, Oxford University Press, Oxford: 2004.
- Gardner, Bryan A, *Black's Law Dictionary*, 8<sup>th</sup> edition, West Publishing, 2004.
- Locke, John, *Second Tratisse of Government*, The Sixth Edition, Univ of Adelaide Library, Adelaide, 2006.



Mertokusumo, Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2006

Nasution, AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2011.

Sherida Ferraz, Leslie *Small Claims Courts and Qualified access to justice*, an empirical research, Fundacko Getulio Vargas Law School, Rio de Janeiro, Brazil: 2008

Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Radja Grafindo Persada, Jakarta, 1995

Walner, Ralph *Everybody's Guide to Small Claims Court*, 12th Edition, United States: NOLO: 2008.

Wheelan, Christopher *Small Claims Courts - A Comparative Study*, New Oxford University Press., Oxford, 1990

### Disertasi

Afriana Anita, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Pengadilan Dengan Mekanisme Acara Cepat Yang Berkepastian Hukum ( Small Claims Court) Dalam Rangka Pembaharuan Hukum Acara Perdata Nasional" *Disertasi*, Program Studi Doktor Ilmu

Hukum, ( Bandung: Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, 2017.

### Jurnal:

Afriana, Anita dan Fakhriah, Efa Laela " *A fast Procedure as an Access to Justice in Order to Realize a Simple, Fast, and Low Cost Principle in Indonesia*", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 16 No. 1( Juni 2016).

Rajagukguk Erman, " Peranan Hukum dalam Pembangunan Pada Era Globalisasi" *Jurnal Hukum Bisnis*, No II Vol 6.

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar NRI Tahun 1945 Amandemen Keempat.

*Het Herziene Indonesisch Reglement* (HIR atau Reglemen Indonesia yang diperbaharui: Stb.1848 no.16, Stb. 1941 no. 44) untuk wilayah Jawa dan Madura.

*Rechtsreglement Buitengewesten* (RBg)

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman.