



Resolusi Konflik Konsumen di Kota Padang

Ovy Riana Irawan^{1*}, Zuldnesni², Elfitra³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang

*email: ovyrianairawan62@gmail.com

Abstract: *Consumer conflict is the reality of capitalistic society. To resolve this, the Indonesian government established the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). The article answers the question of how BPSK involve in resolving a consumer conflict in Padang Cuty. Using qualitative approach, the results show that in resolving conflicts, the involvement of BPSK is based on the degree of desire of the parties. BPSK uses three mechanism: Reconciliation, mediation, and arbitrase. Among the three methods, there are different degrees of intervoention of BPSK in accordance with the agreement and wishes of both parties to the dispute. For conciliation and mediation, this stage is more characteristic of BPSK, namely conducting discussions first to relieve and take a good path for both parties without a complicated and binding trial. If both parties fail to make peace, then arbitration is the last resort to resolve the issue.*

Keywords: *Consumen conflict, third party intervoention, conflict resolution, and BPSK*

A. PENDAHULUAN

Konflik terjadi dalam hubungan sosial di berbagai aspek kehidupan seperti keluarga, sekolah, komunitas, bahkan hingga hubungan ekonomi dan perdagangan. Konflik perdagangan diantaranya meliputi konflik antara pelaku usaha dengan konsumen. Di dalam praktik-praktik perdagangan, ditemui adanya pertentangan kepentingan antara para pihak yang terlibat yang bereskalasi. Hal tersebut jika tidak bisa diatasi dengan baik akan menciptakan terjadinya pelanggaran kesepakatan ketika transaksi dilakukan dan berujung pada pertikaian. Konflik tersebut diantaranya adalah terkait dengan kecacatan produk/barang, penarikan barang secara satu pihak, tidak diberikan informasi produk dengan benar, kenyamanan mengkonsumsi produk/barang, dan lain sebagainya (Departemen Perdagangan, 2008:1).

Untuk menghindari hal diatas, pemerintah telah mendirikan suatu badan untuk menangani konflik dalam bidang perdagangan, khususnya konflik konsumen. Adapun badan yang didirikan oleh pemerintah yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya BPSK secara struktural berada di bawah departemen perdagangan, bertugas menangani dan menyelesaikan konflik konsumen. Berdasarkan ketentuan hukum pasal 49 ayat 1, pasal 54 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta SK Menperindag Nomor

350/MPP/Kep/12/2001 fungsi utama BPSK adalah sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK bertugas menangani dan menyelesaikan konflik konsumen. Wewenang BPSK antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar. BPSK bertujuan untuk membantu konsumen dan pelaku usaha dalam mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besar ganti rugi atau menjamin agar tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Konsiliasi dan mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen yang bisa diteliti melalui perspektif sosiologi. Konsiliasi dan mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan bukan melalui jalur peradilan, sehingganya dalam proses penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK bisa diteliti melalui perspektif sosiologi karena tidak tunduk terhadap jalur hukum. Artinya, konsumen dan pelaku usaha memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa dengan BPSK sebagai pihak ketiga dalam proses penyelesaian. Dengan menggunakan hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan, artikel ini menelaah keterlibatan pihak ketiga dalam resolusi konflik di BPSK.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian menelaah BPSK sebagai pihak ketiga dalam resolusi konflik konsumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang yang dibagi menjadi dua kategori yakni informan pelaku dan informan pengamat. Informan pelaku dalam penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari Majelis BPSK terlibat aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen seperti Ketua, anggota BPSK Kota Padang dan Konsumen yang mengadukan permasalahannya ke BPSK. Kemudian, 2 orang informan pengamat yang terdiri dari saksi yang menghadiri persidangan seperti panitera yang membantu majelis dipersidangan dan konsumen yang gagal menyelesaikan konflik di BPSK. Dalam penelitian ini, data didapat melalui dua sumber yakni didapatkan secara langsung dari informan penelitian di lapangan menggunakan teknik wawancara mendalam dan melalui studi kepustakaan, yakni dengan cara mempelajari bahan-bahan tertulis, literatur-literatur yang berkaitan dengan hasil putusan sidang informan, berita acara, surat yang berkaitan dengan konflik konsumen dan pelaku usaha.

C. STUDI PUSTAKA

Terdapat perbedaan pendapat para ahli mengenai konsep konflik itu sendiri (Afrizal 2018, Afrizal, Elfira dan Zuldesni 2021). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep konflik yang dikembangkan oleh Simmel dan Coser, yakni sebuah konflik merupakan sarana pembentuk interaksi dan berdampak positif

karena berujung menjadi sebuah proses sosial di masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini memakai konsep konflik menurut Simmel dan Coser.

Menurut Coser, suatu konflik yang terjadi dipandang fungsional atau positif sejauh konflik tersebut memperkuat kelompok dan sebaliknya memiliki fungsional negatif sejauh konflik tersebut bergerak melawan struktur (Poloma, 2010:108). Konflik yang positif dapat meredakan ketegangan yang terjadi dalam suatu kelompok, memantapkan keutuhan dan keseimbangan. Dia menjelaskan dari hasil pengamatan terhadap masyarakat dimana ternyata terdapat adanya hubungan antara peningkatan konflik dalam kelompok dengan peningkatan interaksi dengan dan ke dalam masyarakat secara keseluruhan (Syawaludin, 2015:9).

Coser juga menegaskan bahwa konflik terjadi dikarenakan tidak ada penyaluran rasa kebencian, ketidaksukaan, atau bahkan keinginan untuk menaklukkan dalam masyarakat. Maka dari itu, konflik harus diakhiri dengan adanya pengelolaan konflik yang baik. Katup penyelamat merupakan solusi yang ditawarkan oleh Coser untuk membiarkan luapan permusuhan tersalur tanpa menghancurkan seluruh struktur, serta membersihkan suasana dalam kelompok yang sedang kacau (Poloma, 2010:108).

Jika memahami konflik pada dimensi ini, maka unsur-unsur yang ada di dalam konflik adalah persepsi, aspirasi, dan aktor yang terlibat di dalamnya (Afrizal 2018). Artinya dalam dunia sosial ditemukan persepsi, maka akan ditemukan pula aspirasi dan aktor (Susan, 2009:5). Aktor pada umumnya akan bereaksi secara berbeda untuk merealisasikan kepentingannya. Simmel melihat sang aktor sebagai pencipta proses asosiasi sebagai penerima atau target akibat-akibat sosial yang muncul. Para aktor mengevaluasi akibat dari yang mereka terima, sehingga mengubah bentuk tindakan menjadi menerima kepentingan, kebutuhan, keinginan, atau hasrat yang terbentuk secara sosial yang dapat menimbulkan tindakan yang mengubah bentuk sosial lama atau menciptakan bentuk sosial baru (Ritzer, 2008:133). Tidak jauh berbeda dengan Simmel, Coser menyatakan aktor yang terlibat dalam konflik dapat dilihat berdasarkan adanya aktor yang mendominasi. Penyebab terjadinya konflik adalah kondisi-kondisi yang menyebabkan ditariknya legitimasi dari sistem distribusi yang ada dan interaksi tekanan terhadap kelompok-kelompok tertentu yang tidak dominan. Selanjutnya penarikan legitimasi itu mempengaruhi variabel-variabel struktur sosial, derajat kesetiaan, dan taraf mobilitas yang diperbolehkan dalam suatu sistem (Soekanto, 1988: 83).

Resolusi konflik berarti menyelesaikan konflik dengan memecahkan akar-akar dasar konflik sehingga situasi hubungan tidak ada lagi kekerasan, sikap-sikap yang bertikai satu sama lain tidak lagi bermusuhan, dan struktur konflik telah berubah (Miall et al, 2002:31). Usaha menghentikan konflik dengan cara-cara analitis dan masuk ke akar permasalahan. Coser juga menjelaskan untuk mengakhiri konflik harus ada persetujuan dan komitmen timbal balik antara pihak yang berkonflik dengan tujuan yang sama yaitu penghentian konflik itu sendiri karena penyelesaian konflik layaknya sebuah proses sosial dimana harus ada norma atau aturan yang disetujui pihak yang berkonflik (Dingin, 2013:38).

Bila teori ini dikaitkan dengan permasalahan penelitian, maka dapat dijelaskan bahwa pihak yang bertikai (pelaku usaha dan konsumen) dapat meminta bantuan BPSK sebagai pihak ketiga sebagai upaya untuk merubah situasi konflik dengan adanya tujuan untuk menghentikan konflik. Dalam hal ini, BPSK bertindak sebagai pihak ketiga.

D. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Keterlibatan BPSK dalam Resolusi Konflik Konsumen

Intervensi BPSK dalam penyelesaian konflik konsumen menggunakan pendekatan yang berbeda dalam setiap permasalahan. Perbedaan pendekatan yang digunakan didasarkan pada derajat beratnya kasus yang ditangani. Bentuk intervensi yang dilakukan pada umumnya adalah pihak terkait dipersilahkan untuk melakukan tawar-menawar diluar persidangan terlebih dahulu secara kekeluargaan dan tidak memberatkan kedua belah pihak. Sebelum proses perundingan antara kedua belah pihak tersebut, majelis BPSK menjelaskan kepada kedua belah pihak mengenai aturan serta kronologis pengaduan dari pihak penggugat agar tidak terjadi kesalahpahaman di salah satu pihak. Penjelasan aturan dilakukan oleh panitera BPSK. Penjelasan aturan dilakukan pada umumnya didalam ruangan BPSK, namun ada beberapa yang melaksanakan diluar kantor BPSK sesuai dengan keinginan klien agar menciptakan suasana yang informal. Secara rinci bentuk-bentuk keterlibatan BPSK Kota Padang sebagai pihak ketiga dalam penyelesaian kasus sebagai berikut.

Keterlibatan Pihak Ketiga dalam Penyelesaian Kasus Secara Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (Departemen Perdagangan, 2008:58). Alasan konsumen memilih menyelesaikan kasus dengan cara konsiliasi karena mereka lebih bebas dan terbuka dalam menyampaikan permasalahannya, sehingga meningkatkan kreatifitas para pihak dalam mencari solusi. Dengan adanya keterbukaan, maka para pihak yang berkonflik lebih mengetahui dan memahami keinginan masing-masing pihak melalui proses kompromi. Para pihak yang berhasil menyelesaikan permasalahannya secara konsiliasi cenderung tidak mengedepankan perlawanan dan lebih aktif untuk menyelesaikan permasalahan melalui musyawarah untuk menurunkan keegoisan sehingga mendapatkan kesepakatan dan perdamaian.

Diskusi atau tawar menawar yang dilakukan bervariasi. Jika semakin kompleks permasalahan, biasanya membutuhkan 1 hingga 5 kali pertemuan agar kedua belah pihak bisa mengambil kesepakatan. Setelah diskusi selesai, pihak yang menggugat kemudian menyampaikan hasil kesepakatan diskusi tersebut. Setelah itu, putusan yang telah disepakati tersebut harus dijalankan oleh kedua belah pihak. Jika putusan tidak dijalankan sesuai kesepakatan, maka proses akan langsung diserahkan kepada lembaga pengadilan dan bukan tanggung jawab BPSK lagi. Untuk proses perundingan yang meminta majelis untuk mendampingi, majelis hanya mendengarkan diskusi antara kedua belah pihak tanpa melakukan interupsi. Kehadiran dari majelis BPSK hanya sebagai pihak yang mendengarkan

kedua belah pihak serta sebagai upaya pencegah kondisi yang tidak stabil. Namun, kehadiran majelis sangat berpengaruh kepada hasil putusan yang dihasilkan kedua belah pihak. Jika diskusi mengikutsertakan BPSK, biasanya hanya sekali diskusi keputusan sudah didapatkan. Maka dari itu, pada umumnya kedua belah pihak lebih memilih BPSK tidak ikut dalam diskusi. Perundingan yang mengikutsertakan BPSK pun juga sangat jarang terjadi.

Salah satu konflik konsumen yang diselesaikan secara konsiliasi adalah kasus antara konflik antara Didi (kreditur) dengan WOM (selaku perusahaan pembiayaan (*leassor*)). Konflik ini mengenai pembelian sepeda motor secara kredit oleh Didi dari WOM. Permasalahan ini bermula ketika angsuran yang harus dibayarkan oleh Didi mengalami tunggakan selama lima bulan. Didi dikenakan denda karena menunggak cicilan. Selama lima bulan tersebut, Didi selaku, merasa tidak pernah menerima surat peringatan dari PT WOM. Akibat dari penunggakan, kendaraan roda dua milik Didi ditarik secara paksa oleh WOM selaku perusahaan pembiayaan. Didi selaku konsumen tidak senang dengan cara penarikan yang dilakukan oleh WOM.

Pada tanggal 6 Februari 2016, Didi menggugat PT WOM ke BPSK Kota Padang. Adapun isi gugatan tersebut adalah Didi menuntut WOM untuk segera mengembalikan unit sepeda motornya. Tunggakan selama 5 bulan sebanyak Rp 1.690.000,00 serta denda sebesar Rp 1.000.000,00 akan dibayar sekaligus. Namun, untuk biaya tarikan dan biaya gudang yang diminta oleh pihak WOM tidak akan dibayarnya.

Berdasarkan gugatan yang diajukan oleh Didi, BPSK Kota Padang memanggil Didi dan pihak WOM untuk dilakukan pemeriksaan. Untuk menentukan pelanggaran yang dilakukan, maka BPSK mengumpulkan alat bukti berupa surat perjanjian jual-beli, print out *statemen of accounts*, dan bon pembelian.

BPSK menunjuk majelis untuk memeriksa kasus ini. Majelis memeriksa segala bukti-bukti yang dilampirkan dan mendengarkan keterangan dari Didi. Selanjutnya, BPSK memanggil Didi dan WOM untuk melakukan pertemuan di ruang sidang BPSK. Pertemuan pertama yang dilakukan pada 11 Februari 2016 dihadiri oleh 8 orang yaitu ketua majelis, anggota majelis dari unsur pelaku usaha, anggota majelis dari unsur konsumen, panitera, pelaku usaha dan konsumen. Dalam pertemuan tersebut, untuk menyelesaikan konflik ini BPSK memberikan saran kepada Didi dan WOM untuk menggunakan metode konsiliasi. Dasar BPSK adalah dikarenakan eskalasi konflik antara para pihak digolongkan ringan, sehingga masih bisa dilakukan pendekatan dua belah pihak.

BPSK bertindak sebagai konsilitator. Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh BPSK sebagai konsilitator dalam menyelesaikan konflik. *Pertama*, BPSK menghimbau para pihak untuk melakukan pendekatan di luar BPSK sampai pertemuan berikutnya. *Kedua*, mempertanyakan apakah sudah ada kesepakatan Didi dan WOM diantara rentang waktu pertemuan sebelumnya. *Ketiga*, BPSK mengambil kesimpulan bahwa konflik dapat diselesaikan dengan cara konsiliasi dan mengeluarkan putusan berdasarkan kesepakatan para pihak. Dari berbagai upaya yang dilakukan oleh Didi dan WOM untuk menyelesaikan konflik dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang dilakukan para pihak berhasil dilakukan. Negosiasi yang dilakukan Didi dan WOM dapat mendorong para pihak secara aktif

mencari solusi dengan melakukan kompromi, sehingga Didi dan WOM berhasil merumuskan kesepakatan. Untuk menghindari konflik muncul kembali, maka BPSK menyarankan Didi dan WOM untuk membuat perjanjian perdamaian di atas materai 6000. Dengan terlibatnya BPSK sebagai pihak ketiga dalam menyelesaikan konflik dapat mendorong para pihak untuk melakukan kompromi sehingga dapat merubah situasi dan hubungan para pihak.

Dari penjelasan di atas, kasus ini sangat menarik dianalisis karena Didi dan WOM memiliki kekuatan yang seimbang. Perlu diketahui dalam kasus ini kedua belah pihak sama-sama memiliki kelemahan. Adapun kelemahan tersebut adalah Didi tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sedangkan eksekusi yang dilakukan oleh WOM tidak sesuai dengan aturan. Secara sosiologis, apabila posisi para pihak tidak saling menguntungkan maka alternatif penyelesaian yang dipilih oleh para pihak untuk menyelesaikan konflik adalah secara kompromi sehingga menyebabkan para pihak kreatif memecahkan persoalan. Berdasarkan analisa Simmel, konflik berhasil diselesaikan apabila salah satu atau kedua belah pihak memberikan sesuatu yang bernilai sebagai pengganti dari objek yang diperselisihkan. Dari kasus ini terlihat bahwa adanya nilai yang diberikan oleh Didi yakni melunasi angsuran dan sebagai penggantinya pihak WOM mengembalikan kendaraan roda dua yang menjadi objek perselisihan para pihak.

Keterlibatan Pihak Ketiga dalam Penyelesaian Kasus Secara Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian konflik dengan melibatkan BPSK sebagai pihak ketiga untuk menjembatani para pihak menyelesaikan perselisihannya dengan memberikan nasehat dan saran, namun tidak memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan (Departemen Perdagangan, 2008:58). Hal ini berarti, adanya kepercayaan dan kesempatan yang diberikan oleh para pihak yang berkonflik untuk membantu menyelesaikan permasalahannya. Sejak BPSK Kota Padang menerima pengaduan konsumen, mediasi merupakan cara yang paling diminati oleh para pihak untuk menyelesaikan permasalahan. Berdasarkan data BPSK dalam waktu lima tahun terakhir, kasus yang selesai secara mediasi sebanyak 181 dari 416 kasus.

Berbagai alasan di ungkapkan oleh para pihak tertarik menyelesaikan permasalahannya secara mediasi. Hampir sebagian besar mengatakan alasan memilih mediasi dikarenakan sebelumnya telah mencoba untuk menyelesaikan konflik tanpa melibatkan pihak ketiga, namun negosiasi yang telah dilakukan oleh para pihak tidak menemukan solusi. Selain itu, pemahaman dan saran yang diberikan oleh BPSK menentukan cara penyelesaian mendorong dan mempengaruhi konsumen memilih upaya penyelesaian konflik. BPSK Kota Padang dianggap mempunyai kemampuan dalam mengarahkan para pihak pada saat melakukan kompromi.

Intervensi dengan cara mediasi yang dilakukan oleh pihak BPSK dengan tujuan untuk mencoba menyelesaikan konflik konsumen memiliki perbedaan pendekatan. Perbedaan pendekatan tersebut didasarkan dari derajat beratnya kasus yang akan diselesaikan. Seperti yang telah dijelaskan didalam bab sebelumnya, mediasi lebih menekankan kepada proses penyelesaian masalah yang diselesaikan

oleh pihak yang terkait, namun BPSK berkewajiban secara aktif memberikan saran dan alternatif penyelesaian. Dalam membantu menyelesaikan konflik konsumen, majelis BPSK mempunyai strategi agar dapat memecahkan persoalan. Setiap pesan yang disampaikan oleh para pihak mendorong BPSK secara aktif mencari jalan keluar menyatukan tuntutan-tuntutan para pihak. Untuk dapat memahami para pihak, majelis BPSK melakukan berbagai upaya seperti memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menyampaikan aspirasinya. Apabila salah satu atau kedua belah pihak tetap mempertahankan keinginannya, maka BPSK mencoba untuk memperbaiki sikap para pihak dengan cara merumuskan dan menyampaikan usulan dengan bahasa yang baik.

Bentuk penyelesaian yang dilakukan pada umumnya adalah pihak terkait dipersilahkan untuk melakukan tawar-menawar terlebih dahulu secara kekeluargaan. Apabila proses musyawarah sulit dilakukan, maka majelis BPSK memberikan nasehat terkait pelanggaran yang dilakukan oleh para pihak. Majelis BPSK mengusulkan para pihak untuk mempertimbangkan kembali opsi yang ditawarkan oleh masing-masing pihak dengan menerangkan kerugian yang diperoleh jika bertahan dengan pilihan masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara, BPSK melakukan berbagai upaya untuk mendorong para pihak untuk memecahkan persoalan secara damai dengan memberikan penyelesaian yang inovatif. Kadang kala BPSK tidak terpacu dengan aturan untuk mendamaikan para pihak.

Salah satu konflik konsumen yang diselesaikan secara mediasi adalah konflik antara Rizal dengan Bank X. Rizal adalah salah satu nasabah dari Bank X yang melakukan gugatan mengenai pembuatan kartu kredit yang tidak sesuai dengan prosedur. Konflik ini disebabkan karena adanya tagihan dua kartu kredit atas namanya sebesar Rp 51.955.286,00. Untuk tagihan kartu pertama Rizal bersedia melunasi tunggakan karena hal tersebut merupakan kelalaiannya, namun untuk kartu kedua Rizal tidak bersedia membayar tagihan. Tindakan yang dilakukan oleh pihak bank telah melanggar prosedur, sehingga Rizal menghubungi pihak Bank X untuk melakukan penutupan kartu kredit yang kedua. Namun pihak bank menolak keinginan Rizal untuk melakukan penutupan kartu kredit dengan membujuk Rizal untuk tetap mempergunakan kartu kredit tersebut. Upaya penutupan kartu kredit tersebut tidak ditanggapi oleh pihak bank sehingga menyebabkan Rizal dengan sengaja tidak membayar tagihan. Akibat dari adanya tunggakan kartu kredit, Rizal mendapatkan tagihan melalui fax email tempat Rizal bekerja. Selain itu, pihak Bank juga menagih tunggakan dengan memberikan ancaman melalui pesan singkat.

Rizal tidak terima dengan cara penagihan yang dilakukan oleh pihak Bank X, sehingga Rizal ingin menyelesaikan melalui jalur hukum. Dengan mempertimbangkan waktu dan biaya, maka Rizal memutuskan untuk menggugat Bank X ke BPSK Kota Padang pada tanggal 10 Januari 2016. Adapun isi gugatan Rizal adalah: *Pertama*, Rizal meminta Bank X untuk memperlihatkan dan membuktikan semua proses data-data awal sampai terakhir tentang penerbitan kartu kredit atas namanya. *Kedua*, jika pihak Bank X tidak dapat membuktikan secara otentik sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, maka Rizal meminta dibebaskan dari segala tuntutan tunggakan. *Ketiga*, Rizal meminta pihak Bank X untuk menindak dan memberikan sanksi pada oknum-

oknum terlibat yang memproses kartu kredit atas namanya. Dari gugatan yang diajukan oleh Rizal tersebut, maka BPSK memanggil Rizal dan pihak Bank X untuk dilakukan pemeriksaan. Dari tiga cara penyelesaian yang ditawarkan BPSK, Rizal memutuskan menyelesaikan konflik secara mediasi dengan harapan BPSK dapat membantu untuk memecahkan persoalan.

Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh BPSK sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik antara Rizal dan Bank X. *Pertama*, melakukan konfirmasi terkait gugatan dari Rizal dengan mengumpulkan bukti-bukti dan mendengarkan keterangan dari kedua belah pihak. *Kedua*, majelis BPSK meminta pihak Bank X untuk memperlihatkan dan membuktikan semua proses data awal sampai terakhir tentang kartu kredit atas nama Rizal. *Ketiga*, majelis memberikan kesempatan kepada pihak Bank X untuk menyerahkan bukti-bukti pembuatan kredit. *Keempat*, pihak Bank X tidak dapat membuktikan secara otentik proses pembuatan kartu kredit tersebut, sehingga majelis memberikan pendapat terkait dengan proses pembuatan kartu kredit tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. *Kelima*, majelis BPSK memberikan pengertian yang jelas apabila Bank X tidak dapat membuktikan secara otentik dalam proses pembuatan kartu kredit maka sanksi yang dijatuhkan berat sehingga majelis BPSK menyarankan pihak Bank X untuk dapat memberikan pengurangan tagihan kedua kartu kredit. *Kelima*, majelis BPSK menyarankan pihak Bank X untuk melakukan koordinasi dan komunikasi dengan pimpinan Bank X terkait permintaan pengurangan yang diajukan oleh Rizal. *Keenam*, majelis BPSK meminta pihak Bank X untuk membacakan utang pokok dan historis setoran yang telah dibayarkan oleh Rizal.

Dari penjelasan di atas, kasus ini sangat menarik dianalisis karena kerugian material besar sehingga perjuangan kepentingan para pihak juga besar. Pada kasus ini memperlihatkan bahwa kedua belah pihak memiliki kekuatan yang belum seimbang sebab pihak Bank X merupakan Instansi yang cukup besar memiliki kekuatan dibandingkan Rizal, sehingga menyebabkan salah satu pihak meminta bantuan BPSK mengatasi konflik. Pada kasus ini, strategi yang digunakan BPSK agar kedua belah pihak memiliki kekuatan seimbang dengan cara mengancam pihak Bank X untuk memperlihatkan secara otentik proses pembuatan kartu kredit kedua. Tindakan yang dilakukan oleh BPSK tersebut menyebabkan Bank X merasa ketakutan dan terpojok secara hukum karena tidak dapat membuktikan proses tersebut. Secara sosiologis, jika posisi kedua belah pihak sama-sama memiliki kesalahan yang seimbang maka secara rasional para pihak bersedia membicarakan permasalahan secara kompromi. Berdasarkan analisa dari kasus ini, jika posisi salah satu atau kedua belah pihak terancam, maka salah satu atau kedua belah pihak bersedia menurunkan derajat keinginan untuk mempertahankan keinginannya sehingga mendorong para pihak untuk berpartisipasi dan kreatif dalam mencari keluar.

Keterlibatan Pihak Ketiga dalam Penyelesaian Kasus Secara Arbitrase

Arbitrase merupakan salah satu cara penyelesaian konflik dengan melibatkan BPSK sebagai pengarah yang memiliki wewenang sepenuhnya menentukan keputusan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi (Departemen

Perdagangan, 2008:59). Sebelum menyelesaikan konflik secara arbitrase terlebih dahulu BPSK sebagai pihak ketiga mencoba mendamaikan para pihak, namun apabila perdamaian sulit tercapai maka penyelesaian secara arbitrase merupakan alternatif penyelesaian paling akhir yang dilakukan BPSK untuk memecahkan persoalan antara konsumen dan pelaku usaha.

Sebelum membuat keputusan, majelis memberi kesempatan kepada para pihak untuk menyampaikan aspirasi disertai bukti-bukti agar majelis BPSK dapat memberi pertimbangan hukum sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh masing-masing pihak. Selain itu, untuk membantu para pihak di persidangan maka ketua BPSK memberi kesempatan kepada para pihak untuk menunjuk dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis dipersidangan. Intervensi yang dilakukan oleh majelis BPSK untuk menyelesaikan konflik secara arbitrase mengubah struktur konflik menjadi pengakhiran. Dalam hal ini, majelis BPSK berperan sebagai arbiter yakni membuat keputusan atas perkara.

Ketua majelis BPSK membuat keputusan berdasarkan pertimbangan hukum yang telah dimusyawarahkan oleh ketua majelis, anggota majelis dari unsur konsumen dan anggota majelis dari pelaku usaha. BPSK sebagai arbiter dalam menyelesaikan konflik memberikan solusi berdasarkan keterangan dan bukti yang telah diidentifikasi. Pelanggaran yang dilakukan oleh para pihak diputuskan oleh majelis BPSK berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Apabila salah satu atau kedua belah pihak tidak setuju dengan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tersebut dapat mengajukan banding ke Pengadilan Negeri setempat dalam jangka waktu 14 hari setelah putusan BPSK dikeluarkan dan kasus tersebut bukan menjadi wewenang BPSK lagi.

Salah satu konflik konsumen yang diselesaikan secara arbitrase adalah konflik antara Rita dengan MTF (perusahaan pembiayaan (*leassor*)). Rita Yusnarti merupakan konsumen dari MTF yang melakukan gugatan mengenai pembelian kendaraan roda empat secara kredit ke BPSK Kota Padang. Konflik ini disebabkan adanya tunggakan angsuran kendaraan roda empat selama lima bulan dengan total biaya sebesar Rp 23.000.000,00. Akibat dari penunggakan, kendaraan roda empat milik Rita ditarik secara paksa oleh MTF selaku perusahaan pembiayaan (*leassor*). Rita selaku konsumen tidak senang dengan cara penarikan yang dilakukan pihak MTF maka ia memutuskan untuk menggugat MTF ke BPSK Kota Padang. Adapun gugatan Rita adalah: *Pertama*, Rita menuntut MTF untuk mengembalikan kendaraan roda empat dan tunggakan selama lima bulan akan dilunasi. *Kedua*, Rita tidak akan membayar uang tarikan karena Rita yang mengantarkan kendaraan ke kantor MTF. *Ketiga*, denda akan Rita bayar setelah cicilan lunas atau sewaktu mengambil BPKB. Agar BPSK dapat menentukan pelanggaran yang dilakukan masing-masing pihak, maka BPSK mengumpulkan alat bukti berupa surat perjanjian pembiayaan konsumen, surat kuasa pembebanan jaminan fidusia, print out *statemen of accounts* dan kwitansi.

Dalam menyelesaikan konflik ini, BPSK berupaya mendorong para pihak untuk melakukan perdamaian. Pada awalnya Rita dan MTF sepakat untuk menyelesaikan secara damai, namun perdamaian sangat sulit tercapai sehingga menyebabkan permasalahan ini diselesaikan secara arbitrase. Berdasarkan pernyataan Rita, BPSK menyarankan Rita dan MTF untuk menyelesaikan konflik

secara arbitrase dikarenakan pertemuan yang dilakukan belum dapat mendamaikan kedua belah pihak. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan konflik ini telah hampir melebihi waktu penyelesaian di BPSK yakni selambat-lambatnya 21 hari.

Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh BPSK sebagai arbiter. *Pertama*, majelis BPSK menyarankan para pihak untuk memilih arbiter untuk mendampingi dipersidangan. *Kedua*, majelis menesehati pelanggaran yang dilakukan oleh para pihak sesuai dengan aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yakni berdasarkan kelalaian yang dilakukan oleh Rita, MTF mempunyai hak untuk membebaskan biaya denda akibat dari keterlambatan angsuran. *Ketiga*, setelah mendengar penyebab terjadinya tunggakan tidak dapat diterima oleh majelis BPSK. *Keempat*, BPSK meminta bukti berupa rincian uang penarikan, namun karena pihak MTF tidak dapat membuktikannya sehingga majelis BPSK berpendapat biaya tarikan yang diminta oleh MTF tidak masuk akal dan majelis menyarankan MTF untuk mempertimbangkan kembali uang tarikan sebesar Rp 9.000.000,00. *Kelima*, menimbang cara penarikan yang dilakukan oleh MTF, tidak sepatutnya MTF meminta biaya repo fee karena Rita ikut mengantarkan kendaraan tersebut. *Keenam*, menurut penilaian majelis, tawaran yang diajukan oleh MTF tidak ada satupun yang meringankan Rita. *Ketujuh* majelis menyarankan para pihak untuk memilih arbiter dipersidangan dan memberikan kesempatan kepada Rita untuk merubah gugatannya. *Kedelapan*, berdasarkan bukti dan hasil yang telah didapatkan oleh BPSK, maka konflik yang terjadi antara Rita dengan MTF sepenuhnya diputuskan oleh BPSK.

Setelah mendengar semua keterangan dan bukti-bukti yang dilampirkan oleh para pihak maka majelis selanjutnya BPSK membuat pertimbangan hukum untuk memutuskan persoalan ini. Adapun hasil putusan tersebut adalah BPSK memerintahkan Rita untuk membayar angsuran tertunggak selama enam bulan angsuran dan membayar denda yang menjadi kewajibannya sesuai dengan berdasarkan kewajiban yang dibayarkan setelah cicilan telah lunas. Selain itu, untuk pihak MTF, BPSK memerintahkan untuk mengembalikan kendaraan roda empat tersebut paling lambat 7 (tujuh) hari setelah Rita membayar cicilan yang tertunggak.

Analisis pada kasus ini memperlihatkan bahwa BPSK memiliki legitimasi untuk mengakhiri konflik. Hal ini disebabkan karena Rita dan MTF memiliki aspirasi yang kuat dan kerugian material besar. Upaya tawar menawar yang dilakukan disetiap pertemuan tidak berhasil mengatasi konflik karena Rita dan MTF saling memperjuangkan keinginannya, sehingga tawaran-tawaran yang diusulkan tidak ditanggapi secara positif oleh kedua belah pihak dan pada akhirnya memilih untuk menyerahkan solusi sepenuhnya kepada BPSK. Secara sosiologis, kompromi tidak dapat dilakukan apabila kedua belah pihak sulit menghilangkan dasar konflik, sehingga pihak ketiga tidak lagi berperan sebagai penasehat melainkan sebagai pemberi putusan. Dalam kasus ini terlihat bahwa cara arbitrase merupakan jalan terakhir yang ditempuh oleh Rita dan MTF untuk menyelesaikan konflik di BPSK.

Perbedaan Penyelesaian Secara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase

Proses penyelesaian konflik yang diselesaikan oleh BPSK pada umumnya terbagi menjadi 3 cara, yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Antara ketiga cara tersebut memiliki derajat intervensi dari BPSK yang berbeda pula sesuai dengan kesepakatan dan keinginan kedua belah pihak yang bersengketa. Untuk konsiliasi dan mediasi, tahapan ini lebih menunjukkan ciri khas BPSK yakni melakukan diskusi terlebih dahulu untuk meringankan serta mengambil jalan yang baik bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa tanpa persidangan yang rumit dan terikat. Pihak penggugat dipersilahkan untuk memilih cara apa yang akan mereka lakukan setelah diberikan penjelasan sedemikian rupa oleh panitera. Diharapkan nantinya dengan cara tersebut, kasus bisa diselesaikan dengan mudah tanpa campur tangan majelis yang terlalu besar.

Namun, jika tahapan penyelesaian para pihak tidak berhasil melakukan perdamaian, maka arbitrase menjadi jalan terakhir. Kedua belah pihak harus menyetujui putusan yang ditetapkan majelis dan keputusannya bersifat mengikat. Intervensi yang dilakukan pada tahapan arbitrase cukup besar dan tidak memungkinkan kedua belah pihak mendengarkan pendapat dan tawar-menawar yang diajukan. Kemudian, jika putusan arbitrase tidak dijalankan oleh kedua belah pihak, maka jalan terakhir adalah BPSK akan mengakhiri kasus tersebut dan selanjutnya diserahkan kepada peradilan formal.

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa BPSK pada hakikatnya adalah menginginkan perdamaian dari kedua belah pihak. Atas dasar hakikat itulah BPSK sebelum menyelesaikan kasus, ia memberi pengarahannya kepada pihak untuk memilih jalan konsiliasi dan mediasi pada awalnya, karena arbitrase merupakan jalan akhir yang akan dilewati disebabkan oleh terikatnya putusan dan tidak memberikan peluang kedua belah pihak menyelesaikan persoalannya.

2. Penyebab Keberhasilan dan Kegagalan dalam Menyelesaikan Konflik Konsumen

a. Penyebab Keberhasilan dalam Menyelesaikan Konflik Konsumen

Kedua Belah Pihak Berhasil Membuat Kesepakatan

Simmel menganalisa beberapa bentuk atau cara untuk mengakhiri konflik, termasuk menghilangkan dasar konflik dari tindakan para pihak yang berkonflik. Konsumen dan pelaku usaha dapat membuat perubahan dengan cara menurunkan keinginan masing-masing pihak dengan cara kompromi, berdamai dan membuat kesepakatan. Kesepakatan tersebut merupakan hasil dari pendekatan yang dilakukan para pihak baik dipersidangan maupun diluar persidangan. Musyawarah yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha menghasilkan perjanjian-perjanjian tertulis. Selama proses konsiliasi atau mediasi, konsumen dan pelaku usaha dapat membuat pilihan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Setiap pilihan yang dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha dapat dijadikan alasan untuk mendorong kearah penghentian konflik. Berdasarkan hasil penelitian, pertemuan yang dilakukan oleh para pihak baik dipersidangan maupun diluar persidangan BPSK Kota Padang dapat terwujud melalui kepentingan bersama.

Keramahan untuk melakukan perdamaian antara konsumen dengan pelaku usaha sangat bervariasi, hal tersebut tergantung dari kerjasama dan kesediaan para pihak.

Strategi BPSK Dalam Menangani Konflik Konsumen

Dalam menangani konflik konsumen, majelis BPSK terlebih dahulu mengidentifikasi masalah sehingga memudahkan majelis BPSK membantu konsumen dan pelaku usaha mencari solusi. Dari hasil penelitian strategi yang digunakan oleh majelis BPSK dalam menangani konflik berbeda-beda, hal ini tergantung dari tingkat kompleksitas permasalahan konsumen dan pelaku usaha. Apabila derajat keinginan mewujudkan kepentingan rendah, kerugian material tidak terlalu besar, dan kesalahan para pihak seimbang maka strategi yang digunakan majelis BPSK tidak terlalu rumit. Pada kasus skala ringan, terlihat bahwa majelis BPSK lebih berupaya meningkatkan kreatifitas konsumen dan pelaku usaha dengan melontarkan pertanyaan-pertanyaan.

Selain itu, strategi lain yang dilakukan oleh majelis BPSK dengan memberi saran kepada para pihak melakukan pendekatan diluar pertemuan BPSK bertujuan agar para pihak lebih bebas dan terbuka dalam menyampaikan keinginan masing-masing pihak. Sebaliknya, apabila keinginan para pihak tinggi, kompensasi besar dan posisi kedudukan kedua belah pihak tidak seimbang maka diperlukan taktik dan kemampuan majelis BPSK berpikir secara kreatif dalam mengatasi perbedaan antara konsumen dan pelaku usaha.

Para Pihak Berpartisipasi Dalam Mencari Alternatif Penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa BPSK memobilisi para pihak untuk berpartisipasi dalam mengatasi konflik. Partisipasi dapat dilihat melalui kehadiran para pihak memenuhi panggilan BPSK melakukan perundingan. Semakin kompleks permasalahan maka semakin banyak pertemuan yang dilakukan. Berikut merupakan jumlah pertemuan yang dilakukan dalam menyelesaikan konflik. Bentuk partisipasi yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha seperti hadir dan memenuhi setiap panggilan BPSK, merundingkan solusi dengan melakukan tawar menawar, konsumen membuat surat permohonan keringanan, pihak pelaku usaha membantu konsumen menyampaikan tuntutan ke pimpinan perusahaan, dan menghadirkan pihak yang terlibat dalam kerugian konsumen menggambarkan kepedulian dalam memperbaiki hubungan para pihak. Partisipasi para pihak dapat dilihat dari kesadaran para pihak menerima daya atur, daya ikat dan daya paksa dari norma hukum. Dari kasus-kasus yang penulis temui, terlihat bahwa kedua belah pihak berpartisipasi melakukan kompromi karena hubungan saling terikat secara hukum. Dalam proses perundingan, terdapat kesamaan untuk memperbaiki sekat-sekat komunikasi yang terjadi sehingga hal tersebut dapat memicu terjadinya penerimaan keberagaman dari masing-masing pihak.

Adanya Kompensasi

Dalam menentukan kompensasi, BPSK sebagai penengah memiliki wewenang untuk memutuskan ada tidaknya kerugian konsumen namun tidak memiliki wewenang untuk menentukan nilai kompensasi yang diberikan. Bentuk dan besar ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak dan BPSK hanya

menjelaskan kompensasi yang diberikan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Kompensasi yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap tuntutan konsumen dapat menjadi sebuah alternatif penyelesaian konflik. Hadiah hiburan tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa, serta pemberian santunan kepada salah satu pihak. Penyelesaian konflik secara konsiliasi dan mediasi menyebabkan para pihak secara bebas menentukan bentuk dan besarnya ganti rugi yang diinginkan sehingga kompensasi yang diberikan oleh para pihak merupakan hasil kesepakatan bersama.

2. Penyebab Kegagalan dalam Menyelesaikan Konflik Konsumen

Proses Negosiasi Rumit

Salah satu penyebab kegagalan dalam menyelesaikan konflik yaitu tidak semua keinginan pelaku usaha dan konsumen dapat diterima kedua belah pihak, sehingga setiap tindakan yang dilakukan pun berbeda-beda. Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha tampak jelas menyulitkan para pihak untuk mendapatkan kesepakatan. BPSK sebagai pihak ketiga telah berupaya membantu konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan konflik. Namun upaya yang dilakukan oleh BPSK tidak berhasil menurunkan aspirasi kedua belah pihak. Para pihak tetap mempertahankan tuntutan mereka masing-masing. Saran dan nasehat yang diberikan oleh BPSK tidak dapat dipertimbangkan oleh kedua belah pihak, sehingga upaya yang dilakukan oleh BPSK untuk menyatukan aspirasi kedua belah pihak kurang berjalan secara optimal.

BPSK Sebagai Pihak Ketiga Mengalami Kelemahan Dalam Menyelesaikan Konflik Konsumen

BPSK sebagai pihak ketiga telah berupaya membantu konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan konflik. Namun upaya yang dilakukan oleh BPSK tidak berhasil menurunkan aspirasi kedua belah pihak. Dalam menyelesaikan konflik, tidak semua para pihak bersedia menerima saran dan putusan BPSK. Dari jumlah pengaduan konsumen di BPSK Kota Padang ada beberapa kasus yang tidak selesai oleh BPSK dan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Kota Padang. Menurut pandangan penulis, hal lain menyebabkan majelis BPSK gagal sebagai pihak ketiga disebabkan adanya kendala Sumber Daya Manusia (SDM) BPSK. Dilihat dari aspek pendidikan anggota BPSK dapat ditemukan bahwa lebih dari 50% berpendidikan Strata 1. Hal tersebut menyebabkan pelaku usaha merasa pengetahuan majelis BPSK belum cukup berkualitas dan majelis BPSK dianggap hanya menambah kerugian dari segi waktu sehingga salah satu pihak lebih percaya untuk menyelesaikan permasalahan di Pengadilan Negeri.

Tidak Adanya Kompensasi Terhadap Pihak yang Kalah

Tidak adanya kompensasi yang diberikan terhadap pihak yang kalah menyebabkan pertikaian antara konsumen dan pelaku usaha semakin berat. Semakin besar nilai kompensasi yang diminta, maka semakin besar perlawanan

para pihak. Dari hasil temuan penulis, bentuk kompensasi yang ditawarkan pelaku usaha adalah dengan memberikan pengurangan denda, namun konsumen merasa tidak puas dari nilai kompensasi yang diberikan sehingga kedua belah pihak tetap memperjuangkan keinginannya. Adanya pertentangan mengenai pemberian kompensasi tersebut maka hubungan bisnis antara konsumen dan pelaku usaha sulit diperbaiki sehingga menyebabkan pihak ketiga memutuskan kompensasi yang diberikan kepada kedua belah pihak. Dalam hal ini, keterlibatan majelis BPSK bukan lagi berperan sebagai fasilitator yang membantu para pihak membicarakan pemberian kompensasi melainkan berperan sebagai wasit yang menentukan dan memutuskan kompensasi yang diberikan dan diterima oleh para pihak.

Penyelesaian Tidak Tepat Waktu

Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan konflik di BPSK yakni selambat-lambatnya dua puluh satu hari. Apabila konflik yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha tergolong berat, maka membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendiskusikan persoalan tersebut. Jika para pihak belum dapat melakukan perdamaian, tetapi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan konflik telah lebih dari aturan BPSK maka BPSK berupaya mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan kasus secara arbitrase.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan kasus-kasus yang penulis dapatkan, ditemukan ada keunikan-keunikan disetiap cara yang digunakan dalam menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam menyelesaikan konflik konsumen. Setiap kasus memiliki tuntutan yang berbeda-beda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu mencari solusi dari permasalahan. Penulis menemukan kasus-kasus yang selesai secara konsiliasi dan mediasi, lebih menunjukkan ciri khas BPSK yakni melakukan diskusi terlebih dahulu untuk meringankan serta mengambil jalan yang baik bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa tanpa persidangan yang rumit dan terikat. Namun, jika tahapan penyelesaian melalui konsiliasi ataupun mediasi tidak bisa menghasilkan putusan yang diinginkan oleh kedua belah pihak, maka arbitrase menjadi jalan terakhir. Kedua belah pihak harus menyetujui putusan yang ditetapkan majelis dan keputusannya bersifat mengikat.

F. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pembimbing atas arahan dan petunjuk dalam menghadapi segala macam persoalan dalam penelitian ini. Kemudian, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh informan yang telah bersedia menyediakan waktunya, memberikan bantuan dan informasi sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2018. *Sosiologi Konflik: Aktor, Penyebab dan Mitigasi Konflik Agraria Struktural di Indonesia*. Surabaya: Indomedia Pustaka.
- Afrizal, Elfitra, dan Zuldensni. 2021. *Model Konflik Multidimensi*. Padang: Andalas University Press.
- Afrizal, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Departemen Perdagangan. 2008. *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Melindungi Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Deperatmen Perdagangan Republik Indonesia.
- Dingin, Mora. 2013. "Solusi Konflik Kehutanan dan Rasionalitas Masyarakat Hukum Adat": *Tesis Jurusan Sosiologi FISIP Universitas Andalas*, 38.
- Giddens, Anthony. 2009. *Kapitalisme dan Teori Sosial Modern Edisi Indonesia-Malaysia*. Diterjemahkan oleh: SoeheraKramadibrata. Jakarta: Univeristas Indonesia.
- Miall, Hugh. Oliver Ramsbotham dan Tom Woodhouse. 2002. *Resolusi Damai Konflik Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Penerbit Rosda.
- Poloma, M. Margaret. 2010. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Wali Pers.
- Pruit, G Dean dan Rubin, Z Jeffrey. 2004. *Teori Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pickering, Peg. 2001. *Kiat Menangani Konflik*. Jakarta: Erlangga.
- Ritzer, George. 2003. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Susan, Novri. 2010. *Pengantar Sosiologi Konflik dan Isu-isu Konflik Kontemporer*, Jakarta: Kencana.