

# PERUBAHAN PENERAPAN PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI MEDIASI DI BPSK DKI JAKARTA PADA SAAT PANDEMI COVID-19

*by Sylvana Murni Deborah Hutabarat*

---

**Submission date:** 18-Feb-2022 12:35PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1765235657

**File name:** Jurnal\_Yarsi\_Salsabila\_Mutiara\_Puspa\_1810611071.docx (38.21K)

**Word count:** 5328

**Character count:** 34388

## PERUBAHAN PENERAPAN PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI MEDIASI DI BPSK DKI JAKARTA PADA SAAT PANDEMI COVID-19

<sup>36</sup> Sylvana Murni Deborah Hutabarat<sup>1</sup>, Salsabila Mutiara Puspa<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
e-mail: [sylvana.hutabarat@upnvj.ac.id](mailto:sylvana.hutabarat@upnvj.ac.id)<sup>1</sup>, [salsabilamp@upnvj.ac.id](mailto:salsabilamp@upnvj.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrack

Mediation is an alternative dispute resolution that can be done out of court. In Indonesia, there is a special institution tasked with resolving consumer disputes, namely through the DKI Jakarta Provincial Consumer Dispute Settlement Agency (hereinafter referred to as 'BPSK DKI Jakarta'). Mediation at the DKI Jakarta BPSK is a reliable method in the midst of difficult circumstances such as during the Covid-19 pandemic. From the results of changes in the application of mediation at BPSK DKI Jakarta then analyzed based on legal protection according to Satjipto Raharjo. The purpose of this paper is to find out the differences in the application of mediation before and during the Covid-19 Pandemic at BPSK DKI Jakarta. This research method uses a normative juridical approach with a law approach and primary legal materials in the form of the Consumer Protection Act and related regulations. The results of the study show that a change in the application of mediation during the Covid-19 pandemic carried out by BPSK DKI Jakarta has provided legal protection to consumers and business actors.

Keywords: Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Covid-19 pandemic, Consumer Dispute.

### Abstrak

Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan di luar pengadilan. Di Indonesia terdapat lembaga khusus yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta (selanjutnya disebut 'BPSK DKI Jakarta'). Mediasi pada BPSK DKI Jakarta adalah cara yang dapat diandalkan di tengah keadaan sulit seperti halnya pada saat pandemi Covid-19. Dari hasil perubahan penerapan mediasi di BPSK DKI Jakarta kemudian dianalisis berdasarkan perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui perbedaan penerapan mediasi sebelum dan masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang dan bahan hukum primer berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan terkait. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa adanya perubahan penerapan mediasi pada saat Pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh BPSK DKI Jakarta telah memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan pelaku usaha.

Kata Kunci: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pandemi Covid-19, Sengketa Konsumen.

## A. Pendahuluan

Saat menjalani kehidupan sosial, masyarakat akan terus melakukan kegiatan jual beli. Jual beli ini dilakukan guna memenuhi kebutuhannya. Di tengah perkembangan masa sekarang ini, banyak sekali jenis atau pilihan dari barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pihak penjual (sebagai pelaku usaha) untuk memikat hati pihak pembeli (sebagai konsumen) agar membeli produk yang ditawarkan tersebut. Saat ini konsumen bukan hanya dapat memilih produk yang diinginkan namun dapat juga menentukan ragamnya sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

Definisi konsumen terdapat pada Pasal 1 Ayat (2) Bab 1 Ketentuan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa Konsumen adalah pengguna dari sebuah hasil berupa produk maupun jasa yang telah disediakan di masyarakat, nantinya dapat digunakan guna memenuhi kepentingan dirinya sendiri maupun pihak lainnya namun tidak untuk diperjualbelikan.<sup>1</sup> Hal ini senada sebagaimana pengertian konsumen pada Pasal 1 Angka 8 Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (selanjutnya disebut 'Kepmenperindag').<sup>2</sup>

Lebih lanjut dengan keadaan konsumen yang dapat menentukan suatu produk barang ataupun jasa, maka dapat dikatakan bermanfaat bagi salah satu pihak yang kepentingannya terpenuhi akan kebutuhan produk barang ataupun jasa yang dibutuhkan serta semakin luasnya kebebasan untuk memilih jenis kualitas barang ataupun jasa dengan menyesuaikan dengan kadar kemampuannya.<sup>3</sup> Namun disisi lain, dengan keadaan yang demikian tersebut dapat menjadi suatu keadaan yang tidak seimbang antara kedudukan konsumen dan pelaku usaha. Karena konsumen dapat dijadikan sebagai objek terhadap penjualan yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen serta disusul dengan diterapkannya perjanjian standar yang dibuat oleh pelaku usaha yang tentunya menempatkan konsumen pada kedudukan yang lemah. Hal

<sup>1</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 Ayat (2) Bab I.

<sup>2</sup> Indonesia, *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 1 Angka 8.

<sup>3</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2008), Hal. 1. Dalam Rizky Darmawan, "Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku di Provinsi DKI Jakarta", *Jurnal Of Legal Research*, Vol. 2, No. 1, 2020, Hal. 212.

ini dapat terjadi karena kurangnya pengetahuan dari konsumen akan hak dan kewajibannya.<sup>4</sup>

Dengan adanya keadaan konsumen yang berada dalam keadaan yang lemah tersebut, konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum. Karena memberikan perlindungan kepada masyarakat adalah salah satu sifat hukum.<sup>5</sup> Sehingga dalam hal ini diperlukan pemahaman dari konsumen terkait dengan hak-haknya yang telah diberikan oleh peraturan perundang-undangan dan juga konsumen perlu mengetahui bagaimana proses penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan dengan pelaku usaha.<sup>6</sup> Terdapat regulasi yang mengatur terkait perlindungan konsumen sebagai bentuk perlindungan yang dilakukan oleh hukum kepada masyarakat yakni tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut 'UUPK'). UUPK dalam hal melakukan perlindungan yang diberikan kepada konsumen ialah berupa perlindungan atas penggunaan produk berupa jasa maupun barang. Di dalam UUPK selain membahas mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha, namun juga sebagai upaya untuk membuat pelaku usaha patuh terhadap etika bisnis.<sup>7</sup>

UUPK membuat strategi baru terkait dengan mendirikan lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (*non litigasi*) yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam hal ini, dibentuknya BPSK memiliki maksud guna menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang kemungkinan dapat timbul diantara hubungan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>8</sup> Penyelesaian sengketa yang dilakukan di BPSK dibantu oleh 3 anggota yang berasal dari berbagai unsur perwakilan mulai dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Dengan adanya BPSK ini diharapkan dapat menjadi solusi terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dengan didasarkan pada jumlah kerugian kecil hingga besar.<sup>9</sup>

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), Hal. 12.

<sup>5</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Edisi Revisi 2006)*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), Hal. 11.

<sup>6</sup> Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Yogyakarta Pustaka Yustisia, 2010), Hal. 88.

<sup>7</sup> Deviana Yuanitasari, "Implikasi *Caveat Venditor* Terhadap Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 10 No. 3, Desember 2017, Hal. 425.

<sup>8</sup> Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar* (Jakarta Fikahati Aneska dan BANI, 2002), Hal. 1.

<sup>9</sup> Arianto Hulu, Laksmi Sagung Dewi, Ni Made Sukaryati Karma, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No. 01/AP/BPSK/IV/2016)", *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 1 No. 2, November 2020, Hal. 30-31.

Lebih lanjut diatur dalam Pasal 52 UUPK dijelaskan bahwa tugas dan wewenang dari BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Hal ini juga sejalan dengan Pasal 4 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang pada intinya menyatakan jalur penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui salah satu dari 3 (tiga) cara yakni konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, serta hal tersebut dilakukan dengan pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dengan cara memilih salah satu dari ketiga pilihan penyelesaian tersebut dan pelaksanaannya tidak dilakukan secara berjenjang.<sup>10</sup> Selain itu, alasan lain penyelesaian sengketa lebih memungkinkan dilakukan melalui penyelesaian di luar pengadilan yakni BPSK adalah karena pada umumnya sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha bernilai kecil, sehingga apabila menggunakan pengadilan sebagai proses penyelesaian sengketa menjadi tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami.<sup>11</sup>

Atas penjelasan tersebut dapat dijelaskan bahwa BPSK DKI Jakarta adalah salah satu lembaga BPSK yang berwenang untuk dapat melaksanakan proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, hal ini terdapat dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Pada dasarnya mediasi yang dilaksanakan di BPSK ini hanya dapat dilakukan atas kesepakatan bersama para pihak. Lebih lanjut terdapat prinsip yang memberikan kemudahan guna digunakan pada saat melaksanakan mediasi yakni prinsip mudah, murah, dan cepat. Prinsip mudah artinya proses penyelesaian sengketa tersebut dilakukan langsung oleh para pihak yang bersengketa (tanpa perlu ada pengacara) serta menjauhi suasana formal agar masyarakat yang menyelesaikan sengketa di BPSK lebih merasa nyaman dan jauh dari rasa khawatir. Serta biaya ringan dikarenakan Prinsip murah artinya biaya yang dikeluarkan cenderung sedikit alias murah untuk melakukan proses penyelesaian sengketa di BPSK.<sup>12</sup> Sedangkan prinsip cepat artinya adanya pembatasan waktu dalam proses penyelesaian sengketa merupakan bentuk implementasi prinsip cepat yang digunakan oleh BPSK telah diatur dalam Pasal 55 UUPK yang menyatakan bahwa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah

<sup>10</sup> Neli Gusmawati, Mashudi, Neneng Oktarina, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman", Jurnal *Ensiklopedia Sosial Riset*, Vol. 1 No. 3, Oktober 2019, Hal. 324.

<sup>11</sup> Anita Afriana, Rai Mantili, dan Ema Rahmawati, "Konseptualisasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Small Claims Prosedure Di Indonesia", Jurnal *Arena Hukum*, Vol. 11 No. 3, Desember 2018, Hal. 456.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Joko Kundryo, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta, pada tanggal 26 Maret 2021.

gugatan diterima.<sup>13</sup> Kemudian dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima putusan BPSK, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.<sup>14</sup> Setiap putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK bersifat final dan mengikat<sup>15</sup> sehingga tidak dimungkinkan lagi adanya upaya banding maupun kasasi<sup>16</sup> yang berarti putusan BPSK mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Adanya kekuatan hukum tersebut diharapkan memberikan kepastian hukum atas putusan BPSK, serta putusan tersebut dapat memberikan manfaat tersendiri berupa pelaksanaan putusan diantara para pihak yang bersengketa.<sup>17</sup> Kemudian hasil akhir dari penyelesaian sengketa secara mediasi di BPSK adalah bersifat *win-win solution* yang mengikat masing-masing pihak.

Dengan adanya kemudahan mediasi yang digunakan pada BPSK ternyata terdapat kelebihan lain yang dimiliki mediasi guna menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, dibandingkan dengan penyelesaian sengketa yang dilakukan pada lembaga peradilan, diantaranya<sup>18</sup>:

- a. Mediasi tidak terjebak pada bentuk formalisme.
- b. Biasanya mediasi dilaksanakan secara tertutup dan rahasia, sehingga dapat melindungi privasi bagi pihak yang tidak ingin masalahnya diketahui oleh orang banyak.
- c. Mediasi cenderung tidak kaku sehingga para pihak dapat memecahkan permasalahan yang terjadi tanpa harus memikirkan penggunaan bahasa atau istilah hukum.
- d. Pada mediasi para pihak boleh membahas hal apapun yang masih memiliki kaitan dengan permasalahan meskipun didalamnya tidak terdapat aspek hukum.
- e. Mediasi dapat menghasilkan penyelesaian (*win-win solution*) terhadap para pihak.

<sup>13</sup> Indonesia, *Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 55.

<sup>14</sup> Indonesia, *Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 56 Ayat (1).

<sup>15</sup> Indonesia, *Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 54 Ayat (3).

<sup>16</sup> Imelda Tamba, "Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonomi", *Ensiklopedia of Journal*, Vol. 1 No. 1, Oktober 2018, Hal. 80.

<sup>17</sup> Mia Hadiati dan Mariske Myeke tampi, "Menakar Justice For Peace Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi (Studi Keputusan BPSK No. Reg. 004/REG/BPSK-DKI/I/2016)", *Jurnal Hukum Jus Quia Iustum*, Vol. 25 No. 1, Januari 2018, Hal. 93.

<sup>18</sup> Daniel Sari, "Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang", *Jurnal Public Administration, Buisness and Rural Development Planning*, Vol. 1 No. 2, November 2019, Hal. 83-84.

- f. Mediasi cenderung lebih murah dan cepat daripada proses penyelesaian melalui litigasi atau pengadilan.

Terjadi peningkatan penyelesaian sengketa terkhusus sektor jasa keuangan pada BPSK DKI Jakarta. Hal ini adalah akibat adanya pandemi Covid-19. Seperti yang diketahui bahwa dengan adanya pandemi Covid-19 ini sangat memberikan dampak secara ekonomi di Indonesia. Tepat pada tanggal 13 Maret 2020 Indonesia melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka mencegah penularan Covid-19. Hal ini didasarkan pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 11 Tahun 2020<sup>19</sup> yang dilakukan dengan anjuran dari WHO. Atas adanya hal tersebut Presiden Joko Widodo juga membuat Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) yang menyatakan Covid-19 sebagai bencana non alam.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka Penulis tertarik untuk meneliti terkait perbedaan penerapan mediasi mediasi yang dilakukan oleh BPSK Provinsi DKI Jakarta pada saat pandemi Covid-19. Penelitian ini akan menganalisis permasalahan mengenai bagaimana penerapan mediasi sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan yuridis normatif yang menekankan pada penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan yang didasarkan secara khusus pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode studi kepustakaan dan observasi yang dimaksudkan guna mendapatkan informasi terkait dengan penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19. Kemudian dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa penggambaran hasil dari penelitian terkait dengan pokok permasalahan yang dikaji dan kemudian diambil sebuah kesimpulan.

<sup>19</sup> Ahmad Taofik, "BNPB: DKI Jakarta Sebenarnya Masih PSBB Sejak 13 Maret 2020", <<https://bagikanberita.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-68741520/bnpb-dki-jakarta-sebenarnya-masih-ps-19-13-maret-2020>> Diakses pada 18 April 2021.

<sup>20</sup> Herman, et al., "Tinjauan Yuridis Mengenai Dampak Covid-19 Terhadap Pemutusan Hubungan Kerja", Jurnal *Halu Oleo Law Review*. Vol.4, No.2, September 2020, Hal. 158.

## B. Pembahasan

Penerapan mediasi yang dilakukan di BPSK pada dasarnya tidak diatur secara jelas dan spesifik dalam UUPK ataupun Kepmenperindag. Namun dalam pelaksanaannya, Penerapan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK ini dapat dilihat dari Departemen Perindustrian dan Perdagangan RI dalam bukunya yang berjudul *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Mediasi*.<sup>21</sup> Sehubungan dengan terjadinya pandemi Covid-19, tentu saja juga berdampak bagi BPSK DKI Jakarta. Oleh karena itu demi tetap melaksanakan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta, maka dalam proses penyelesaiannya BPSK DKI Jakarta selain menggunakan pedoman penyelesaian sengketa yang dianjurkan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan RI, BPSK DKI Jakarta juga memperhatikan Surat Edaran Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Selama Masa Pencegahan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya (“SEMA Nomor 1 Tahun 2020”) pada tanggal 23 Maret 2020. Dengan mengacu pada aturan SEMA Nomor 1 Tahun 2020. BPSK DKI Jakarta melakukan proses persidangan penyelesaian sengketa secara *online* atau tidak langsung. Hal ini dilakukan dilatarbelakangi dengan mengacu pada aturan Mahkamah Agung yakni dengan melakukan persidangan penyelesaian sengketa secara tidak langsung (*online*). Maka dapat dikatakan dengan adanya persidangan penyelesaian sengketa yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta menjadi solusi bagi konsumen ataupun pelaku usaha untuk tetap dapat menyelesaikan sengketanya dalam keadaan yang sulit seperti halnya pandemi Covid-19.

Oleh karena terjadi pandemi Covid-19 terkait dengan penerapan mediasi dengan mengacu pada pedoman penyelesaian sengketa yang disampaikan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan RI dan juga aturan SEMA Nomor 1 Tahun 2020 yang memberikan perlindungan dengan adanya persidangan secara tidak langsung (*online*) terjadi beberapa perbedaan penerapan mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta, diantaranya:

---

<sup>21</sup> Departemen Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Mediasi*, (Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen, 2002), Hal. 13-18 dalam buku Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: UB Press, 2011), Hal. 119.



26  
**Perbedaan Penerapan Mediasi Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta**

No.	Jenis Perubahan Penerapan	28 Sebelum Pandemi Covid-19	Masa Pandemi Covid-19	
			Tidak Langsung ( <i>online</i> )	Langsung
1.	Metode penerimaan aduan konsumen	Konsumen datang langsung ke kantor BPSK DKI Jakarta	Konsumen dapat mengajukan aduannya melalui <i>WhatsApp</i> , Email, Telepon, atau SMS.	Konsumen dapat datang secara langsung ke kantor BPSK DKI Jakarta.
2.	Proses persidangan untuk penyelesaian sengketa	Proses persidangan penyelesaian sengketa dilakukan secara langsung di kantor BPSK DKI Jakarta	Proses persidangan penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara tidak langsung ( <i>online</i> ) melalui <i>zoom meeting</i> .	Proses persidangan penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara langsung di kantor BPSK DKI Jakarta. Dengan catatan adanya kesepakatan bersama antara para pihak dan majelis.
3.	Pihak yang diizinkan hadir di kantor BPSK DKI Jakarta	Tidak ada pembatasan jumlah pihak yang hadir di kantor BPSK DKI Jakarta	Mediasi yang dilakukan secara tidak langsung ( <i>online</i> ) yakni melalui <i>zoom meeting</i> , maka tidak ada pembatasan bagi jumlah pihak yang bergabung di dalam	Mediasi yang dilakukan secara langsung, maka terjadi pembatasan bagi jumlah pihak yang hadir di kantor BPSK DKI Jakarta yakni terbatas masing-masing hanya 3 (tiga) orang dari

			persidangan secara <i>online</i> tersebut.	unsur konsumen maupun pelaku usaha.
4.	Waktu penyelesaian sengketa	Mengikuti aturan normatif yang telah diatur dalam Pasal 55 UUPK yakni penyelesaian sengketa dilakukan selama 21 hari kerja	Mengikuti aturan normatif yang telah diatur dalam Pasal 55 UUPK yakni penyelesaian sengketa dilakukan selama 21 hari kerja. Namun, dikarenakan terjadi pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta banyak sengketa yang diselesaikan melalui mediasi dengan lewat dari batas waktu 21 hari. Meskipun lewat waktu, penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi tersebut tetap dapat terselesaikan.	
5.	Terjadi Kesepakatan	Dibuat perjanjian penyelesaian sengketa secara tertulis dengan ditandatangani oleh kedua belah pihak serta kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Majelis yang menangani sengketa tersebut, yang dilakukan secara	Para pihak melakukan penandatanganan secara mandiri yakni dengan membuat pertemuan pribadi antara para pihak (diluar BPSK DKI Jakarta). Atau dapat juga melakukan penandatanganan secara langsung ke kantor BPSK DKI Jakarta.	

		langsung di kantor BPSK DKI Jakarta.	
--	--	--	--

(Sumber: Data Wawancara dan Observasi pada BPSK DKI Jakarta Tahun 2021)

Dari data perbedaan penerapan mediasi di BPSK DKI Jakarta dapat terlihat bahwa:

1) Metode penerimaan aduan konsumen

Sebelum terjadi pandemi Covid-19 terkait dengan metode penerimaan aduan konsumen yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta, konsumen dapat secara langsung datang ke kantor BPSK DKI Jakarta untuk mengajukan aduan atas sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Nantinya di kantor BPSK DKI Jakarta, aduan tersebut akan didengarkan secara langsung oleh Sekretariat BPSK DKI Jakarta.

Sedangkan pada saat terjadi pandemi Covid-19 metode penerimaan aduan konsumen yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta mengalami perubahan yakni konsumen dapat melakukan aduan dengan 2 (dua) cara yakni secara tidak langsung dan langsung. Jika secara tidak langsung, BPSK DKI Jakarta tetap mengizinkan bagi konsumen untuk mengajukan aduannya melalui *WhatsApp* atau telepon dan SMS yang nantinya akan langsung di hubungkan dengan sekretariat yang akan mendengarkan aduan dari konsumen. Sedangkan, apabila dilakukan secara langsung konsumen dapat secara langsung mengajukan aduan atas sengketa yang terjadi ke kantor BPSK DKI Jakarta.

Menurut penulis, terhadap penerapan mediasi dengan adanya perubahan metode penerimaan aduan konsumen yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta karena adanya pandemi Covid-19 merupakan keputusan yang tepat yang diberikan oleh BPSK DKI Jakarta kepada konsumen dan juga pelaku usaha. Dikarenakan dengan adanya pandemi Covid-19 tentu saja tidak menutup kemungkinan adanya sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Saat terjadi sengketa tentu saja konsumen dan pelaku usaha menginginkan hal yang baik lahir dari penyelesaian sengketa tersebut. Sehingga BPSK merupakan salah satu lembaga yang dipercayai sebagai lembaga untuk melakukan penyelesaian atas sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Saat terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha saat terjadi pandemi Covid-

19, keduanya tidak perlu khawatir terkait hal yang perlu dilakukan untuk melakukan penyelesaian sengketa mereka, dikarenakan BPSK DKI Jakarta tetap hadir dan siap menerima aduan konsumen melalui 2 cara yakni secara langsung dan tidak langsung.

2) Proses persidangan untuk penyelesaian sengketa

6 Sebelum pandemi Covid-19, BPSK DKI Jakarta melakukan proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha melalui persidangan yang dilakukan secara langsung di kantor BPSK DKI Jakarta. Dalam hal ini BPSK DKI Jakarta berfungsi sebagai wadah untuk dapat melakukan penyelesaian sengketa yang terjadi tersebut.

57 Sedangkan pada saat terjadi pandemi Covid-19, proses persidangan penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yakni secara tidak langsung (*online*) dan secara langsung. Pada saat pandemi Covid-19, proses persidangan penyelesaian sengketa khusus dilakukan secara tidak langsung (*online*).<sup>28</sup> Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu panitera di BPSK DKI Jakarta yakni Bapak Nur Fauzi,<sup>22</sup> beliau menyatakan bahwa hampir 90% persidangan penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta dilakukan secara tidak langsung (*online*). Dalam hal ini Persidangan yang khusus dilakukan secara tidak langsung (*online*) tersebut dilakukan melalui *zoom meeting* yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta. Meskipun demikian, tetap dimungkinkan untuk melakukan persidangan penyelesaian sengketa secara langsung di BPSK DKI Jakarta, namun untuk melakukan persidangan secara langsung tersebut harus dilakukan dengan adanya persetujuan bersama antara konsumen dan pelaku usaha, serta dengan majelis.<sup>24</sup>

Menurut penulis, terhadap penerapan mediasi dengan dilakukannya proses persidangan secara tidak langsung (*online*) ini lebih memberikan perlindungan secara khusus kepada konsumen dan pelaku usaha dari sisi kesehatan dan keamanan para pihak.<sup>24</sup> Hal ini dikarenakan dengan adanya dengan kondisi yang sulit tersebut, tentu saja para pihak ingin tetap menjaga kesehatan tubuhnya dan juga tetap untuk dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi. Sehingga dengan adanya persidangan khusus secara tidak langsung (*online*) yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen merupakan pilihan tepat yang dapat dilakukan ditengah kondisi yang sulit seperti sekarang ini yakni adanya pandemi Covid-19, dimana

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Nur Fauzi, Panitera BPSK DKI Jakarta, pada 13 September 2021.

para pihak dapat tetap menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui tata cara persidangan yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta.

3) Pihak yang diizinkan hadir di kantor BPSK DKI Jakarta

Sebelum terjadi pandemi Covid-19 terkait dengan jumlah pihak yang diizinkan hadir di kantor BPSK DKI Jakarta ialah tidak ada pembatasan jumlah pihak yang hadir di kantor BPSK DKI Jakarta.

Sedangkan pada saat terjadi pandemi Covid-19, terkait dengan jumlah pihak yang diizinkan hadir terbagi menjadi 2 (dua). Pertama, dikarenakan sebagian besar persidangan dilakukan secara tidak langsung (*online*), maka proses persidangannya dilakukan melalui *zoom meeting* yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta, dalam hal ini para pihak diperbolehkan membawa pihak lain yang masih berkaitan dengan sengketa yang terjadi tanpa ada pembatasan jumlah pihak guna membantu proses penyelesaian sengketa. Kedua, apabila telah ada kesepakatan bersama antara para pihak dan majelis bahwa persidangan penyelesaian sengketa dilakukan langsung di kantor BPSK DKI Jakarta, maka terjadi pembatasan bagi jumlah pihak yang hadir di kantor BPSK DKI Jakarta yakni terbatas hanya berjumlah masing-masing 3 (tiga) orang dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Dalam hal ini pihak yang hadir harus tetap mematuhi protokol kesehatan.

Menurut penulis, terhadap penerapan mediasi dengan adanya pembatasan jumlah pihak yang diizinkan hadir pada saat persidangan apabila para pihak memilih proses persidangan secara langsung di BPSK DKI Jakarta. Maka dapat dikatakan lebih efektif, hal ini dikarenakan pada saat melakukan proses persidangan dengan jumlah pihak yang terbatas otomatis masing-masing pihak hanya akan membawa pihak yang benar-benar dibutuhkan atau masih berkaitan dengan sengketa yang akan diselesaikan.

4) Waktu penyelesaian sengketa

Penerapan mediasi yang dilakukan sebelum terjadi pandemi Covid-19 terkait dengan waktu penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta pada dasarnya tetap mengikuti aturan normatif yang telah diatur dalam Pasal 55 UUPK yakni penyelesaian sengketa dilakukan selama 21 hari kerja.

Namun yang membedakan terkait dengan penerapan mediasi yang dilakukan saat terjadi pandemi Covid-19 ialah dikarenakan banyak terjadi pembatasan kegiatan masyarakat, maka persidangan penyelesaian sengketa yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta juga ikut terdampak sehingga ada

beberapa sengketa yang mengalami keterlambatan dari segi waktu penyelesaiannya. Meskipun telah lewat waktu sebagaimana yang telah ditentukan dalam Pasal 55 UUPK yakni 21 hari kerja, di BPSK DKI Jakarta banyak penyelesaian yang selesai dengan hasil kesepakatan diantara kedua belah pihak.

Menurut penulis, terhadap penerapan mediasi dengan adanya waktu penyelesaian sengketa yang ikut terdampak dengan adanya pandemi Covid-19 ini merupakan hal yang diwajarkan. Seperti yang diketahui bahwa pada saat terjadi pandemi Covid-19 pemerintah banyak mengeluarkan aturan terkait dengan pembatasan pergerakan dari masyarakat guna mengurangi penyebaran virus Covid-19. Meskipun demikian BPSK DKI Jakarta mengupayakan untuk tetap memberikan perlindungan kepada konsumen yang merasa haknya dilanggar oleh pelaku usaha dengan mengikuti arahan untuk menyediakan persidangan secara tidak langsung (*online*). Oleh karena itu merupakan hal yang wajar apabila pada saat melakukan penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta terjadi lewat waktu dari yang seharusnya, dikarenakan BPSK DKI Jakarta juga menginginkan hal yang baik hadir pada saat melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen.

#### 5) Terjadi Kesepakatan

Sebelum terjadi pandemi Covid-19, pada dasarnya apabila setelah dilakukan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dan terjadi kesepakatan maka akan dibuatkan perjanjian penyelesaian sengketa secara tertulis dengan ditandatangani oleh kedua belah pihak serta kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh majelis sebagai mediator yang menangani sengketa tersebut. Penandatanganan tersebut dilakukan secara langsung dihadapan majelis yang merupakan mediator dalam sengketa tersebut di kantor BPSK DKI Jakarta.

Pada saat terjadi pandemi Covid-19, penerapan mediasi dalam hal terjadi kesepakatan dan kemudian dibuat perjanjian tertulis yang harus ditandatangani oleh kedua belah pihak. Maka proses penandatanganan tersebut dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yakni Pertama, Para pihak melakukan penandatanganan secara mandiri yakni dengan membuat pertemuan pribadi antara para pihak (diluar BPSK DKI Jakarta) lalu kemudian surat penetapan tersebut dikirimkan kembali ke BPSK DKI Jakarta untuk ditandatangani oleh para mediator di BPSK DKI Jakarta. Kedua, para pihak melakukan

penandatanganan secara langsung ke kantor BPSK DKI Jakarta artinya para pihak melakukan penandatanganan secara langsung dihadapan mediator, kemudian dilanjutkan dengan penandatanganan oleh mediator atau dapat dikatakan.

Menurut penulis, terhadap penerapan mediasi apabila terjadi kesepakatan pada saat melakukan proses penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta saat pandemi Covid-19 ialah hal tepat yang diberikan oleh BPSK DKI Jakarta guna tetap memberikan perlindungan kepada para pihak untuk dapat melakukan penandatanganan baik secara mandiri maupun secara langsung apabila terjadi kesepakatan setelah dilakukannya proses penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta.

Dengan adanya beberapa perubahan terkait dengan penerapan mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta, BPSK DKI Jakarta sudah dapat dikatakan telah memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan pelaku usaha. Seperti halnya bagi konsumen dan pelaku usaha pada saat melakukan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi yakni para pihak sama-sama mendapatkan perlindungan dengan tetap dapat dilakukannya persidangan untuk penyelesaian sengketa secara tidak langsung (*online*), sehingga para pihak tidak perlu khawatir untuk melakukan pertemuan dengan banyak orang secara langsung. Artinya konsumen dan pelaku usaha memiliki hak yang sama untuk dapat melakukan proses penyelesaian sengketa secara tidak langsung (*online*), sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf e dan Pasal 6 huruf c terkait dengan hak konsumen dan pelaku usaha untuk dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa. Sehingga dalam proses penyelesaiannya tidak hanya pihak pelaku usaha saja yang mengikuti jalannya persidangan secara tidak langsung (*online*), pihak konsumen pun juga memiliki hak yang sama untuk dapat mengikuti jalannya persidangan secara tidak langsung (*online*) dan bukan mengikuti persidangan dengan datang secara langsung ke kantor BPSK DKI Jakarta. Namun dalam hal ini, meskipun proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi tersebut tidak dilakukan secara langsung, para pihak tetap mendapatkan perlindungan berupa pada saat melakukan proses persidangan mediasi secara tidak langsung (*online*) tetap diberikan bantuan dari majelis BPSK DKI Jakarta yang bersifat aktif untuk memberikan saran, nasihat, atau upaya lainnya sehingga dimungkinkan akan ditemukan titik penyelesaian dari sengketa yang terjadi. Selain hal tersebut dengan dilakukannya proses persidangan secara tidak langsung (*online*) atas sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini para pihak dapat menghemat waktu dan biaya. Karena pada saat melakukan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara langsung di kantor

BPSK DKI Jakarta, tentu saja para pihak perlu meluangkan waktu untuk datang ke kantor BPSK DKI Jakarta dan mengeluarkan biaya yang diperlukan untuk sampai di BPSK DKI Jakarta karena sidang penyelesaian sengketa yang dilakukan tidak hanya sekali atau dua kali sidang saja, dan belum tentu pula pada setiap persidangan yang dilakukan mendapatkan hasil yang diinginkan oleh masing-masing pihak.

Lebih lanjut meskipun dalam hal ini terdapat perbedaan penerapan mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta pada saat pandemi Covid-19, terdapat keuntungan didapatkan dalam proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi sebagaimana yang disampaikan oleh Achmad Ali<sup>23</sup> keuntungan tersebut, diantaranya:

1) Proses yang cepat.

Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan tidak memakan waktu yang cukup lama yakni sebagaimana diamanatkan dalam pasal 55 UUPK bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan selama 21 hari kerja. Di dalam kasus ini, terkait dengan proses penyelesaian sengketa dilakukan lebih dari 21 hari kerja. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan ketua BPSK DKI Jakarta Periode 2020-2022 (via telepon *Whatsapp*) yakni Bapak Joko Kundaryo, beliau menyatakan bahwa proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dimungkinkan untuk tetap diselesaikan meskipun telah lewat waktu sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK, dikarenakan adanya pandemi Covid-19 mengakibatkan banyak keterbatasan dalam segala aktivitas fisik.<sup>24</sup> Meskipun demikian di BPSK DKI Jakarta tetap dilakukan penyelesaian sampai sengketa tersebut berakhir. Hal ini dilakukan melihat situasi dan kondisi dikarenakan terjadi pandemi Covid-19. Namun, proses penyelesaian sengketa yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta tersebut dapat diselesaikan tidak lebih lama dari proses penyelesaian sengketa yang dilakukan di pengadilan. Pada pengadilan proses penyelesaiannya memakan waktu kurang lebih 5 (lima) bulan sebagaimana yang telah diatur dalam SEMA RI Nomor 2 Tahun 2014.<sup>25</sup> Sehingga dengan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses yang cepat

<sup>23</sup> Achmad Ali, *Sosiologi Hukum: Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*, (Jakarta: Badan Penerbit IBLAM, 2004), Hal. 24-25.

<sup>24</sup> Wawancara dengan Joko Kundaryo, pada tanggal 03 September 2021.

<sup>25</sup> Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tanggal 13 Maret 2014 telah menerbitkan Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tingkat Pertama dan Tingkat Banding pada 4 (Empat) Lingkungan Peradilan.



sudah terpenuhi dalam proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK DKI Jakarta.

2) Bersifat rahasia.

Jika dikaitkan dengan mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta, maka segala sesuatu yang diucapkan selama pemeriksaan mediasi ini bersifat rahasia, artinya pada proses persidangan penyelesaian sengketa dilakukan tidak dihadiri oleh publik dan juga tidak ada pers atau media yang meliput. Dilain sisi, dengan adanya sifat rahasia yang digunakan dalam proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK DKI Jakarta ini dapat melindungi reputasi dari perusahaan sebagai pelaku usaha yang biasanya menginginkan reputasi yang baik di mata masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bersifat rahasia telah dipenuhi pada saat melakukan mediasi di BPSK DKI Jakarta.

3) Tidak mahal.

Sebagian besar penyelenggara mediasi publik menyediakan kualitas pelayanan secara gratis atau paling tidak dengan biaya yang sangat murah, artinya dalam melakukan mediasi tidak memerlukan hadirnya seorang pengacara. Pada BPSK DKI Jakarta, proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi menggunakan prinsip BSPK yakni biaya ringan (tidak mahal). Artinya proses pengambilan putusan melalui mediasi yang dilakukan di BPSK tidak perlu menggunakan jasa pengacara atau dapat diartikan dalam arti lain bahwa pihak yang bersengketa dapat langsung menyelesaikan sengketanya melalui mediasi secara mandiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keuntungan mediasi dengan tidak mahal telah dipenuhi pada saat melakukan mediasi di BPSK DKI Jakarta.

4) Adil.

Solusi bagi suatu persengketaan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pihak. Hal-hal secara hukum tidak akan diterapkan dalam kasus-kasus yang diperiksa oleh mediasi. Pada BPSK DKI Jakarta, saat melakukan mediasi lebih mengutamakan hal-hal yang diinginkan dari para pihak agar tercapai *win-win solution* diantara keduanya. Adil dalam proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi di BPSK DKI Jakarta telah dipenuhi dengan adanya hal tersebut. Artinya kebutuhan masing-masing pihak telah terpenuhi dalam proses penyelesaian yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta atau dengan kata lain *win-win solution* sangat diperhatikan.

<sup>1</sup>  
5) Berhasil baik.

Pada empat dari lima kasus yang telah mencapai tahap mediasi, kedua belah pihak yang bersengketa mencapai suatu hasil yang diinginkan. Pada BPSK DKI Jakarta dalam melakukan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi telah berhasil dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya tidak hanya 1 (satu) atau 2 (dua) penetapan oleh BPSK DKI Jakarta atas sengketa yang telah diajukan di BPSK DKI Jakarta. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keuntungan mediasi yakni berhasil baik telah dipenuhi pada saat melakukan mediasi di BPSK DKI Jakarta.

Sebagaimana <sup>15</sup> teori perlindungan hukum yang disampaikan oleh Satjipto Rahardjo yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum digunakan untuk memberikan perlindungan berupa pengayoman terhadap hak asasi yang dimiliki oleh manusia (HAM) yang dirugikan atas tindakan yang dilakukan oleh orang lain, serta perlindungan yang diberikan tersebut memiliki tujuan agar setiap masyarakat <sup>68</sup> dapat menikmati setiap hak yang diberikan oleh hukum. BPSK DKI Jakarta merupakan <sup>5</sup> lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan atas hak yang diberikan oleh UUPK. Lebih lanjut disampaikan oleh ketua BPSK DKI Jakarta yakni Bapak Joko Kundaryo, beliau menyatakan bahwa pada saat pandemi Covid-19, BPSK DKI Jakarta juga berupaya untuk tetap memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat sebagai pencari keadilan yang merasa hak yang telah diberikan oleh hukum sebagaimana diatur dalam UUPK dilanggar atau tidak diperhatikan oleh pelaku usaha, sehingga meminta bantuan dari BPSK <sup>62</sup> untuk dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara konsumen dan pelaku usaha. Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh BPSK DKI Jakarta untuk tetap dapat <sup>6</sup> menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ialah dengan mengikuti aturan yang dibuat oleh pemerintah yakni melalui SEMA Nomor 1 Tahun 2020 dengan adanya persidangan secara tidak langsung (*online*). Hal tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh BPSK DKI Jakarta pada saat terjadi pandemi Covid-19 guna tetap melindungi hak dari konsumen ataupun pelaku usaha dengan berupaya untuk memberikan perlindungan hukum berupa penyediaan persidangan penyelesaian sengketa melalui mediasi secara tidak langsung (*online*) yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta.

### **C. Kesimpulan**

Terkait perbedaan penerapan mediasi sebelum dan masa pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta yakni pada saat pandemi Covid-19 hampir 90% persidangan penyelesaian sengketa dilakukan secara tidak langsung (*online*). BPSK DKI Jakarta telah berupaya untuk menyediakan persidangan penyelesaian sengketa salah satunya melalui mediasi yang dilakukan secara tidak langsung (*online*). Bentuk dari mediasi secara tidak langsung (*online*) ini berupa para pihak melakukan proses persidangan penyelesaian sengketa melalui *zoom meeting* yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta, persidangan penyelesaian sengketa dimungkinkan untuk melebihi jangka waktu yang telah ditentukan oleh UUPK yakni 21 hari kerja, dan apabila menghasilkan kesepakatan mediasi maka para pihak dapat melakukan penandatanganan secara mandiri (diluar BPSK DKI Jakarta) atau diperbolehkan melakukan penandatanganan secara langsung di kantor BPSK DKI Jakarta.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku**

- Abdurrasyid, Priyatna. *Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*. Jakarta: Fikahati Aneska dan BANI, 2002.
- Ali, Achmad. *Sosiologi Hukum: Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*. Jakarta: IBLAM, 2004.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: PrenadaMedia Group. 2008.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Edisi Revisi 2006)*. Jakarta: PT. Grasindo, 2006.
- Umam, Khotibul. *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2003.

#### **Artikel Ilmiah**

- Afriana, Anita. Rai Mantili dan Ema Rahmawati. "Konseptualisasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Small Claims Prosedure Di Indonesia". *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 11 No. 3, Desember 2018, Hal. 456.
- Darmawan, Rizky. "Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku di Provinsi DKI Jakarta". *Jurnal Of Legal Research*, Vol. 2, No. 1, 2020, Hal. 212.

- Gusmawati, Neli. Mashudi dan Neneng Oktarina. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman". *Jurnal Ensiklopedia Sosial Review*, Vol. 1 No. 3, Oktober 2019, Hal. 324.
- Hadiati, Mia dan Mariske Myeke tampi. "Menakar Justice For Peace Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi (Studi Keputusan BPSK No. Reg. 004/REG/BPSK-DKI/I/2016)". *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 25 No. 1, Januari 2018, Hal. 93.
- Herman, et al. "Tinjauan Yuridis Mengenai Dampak Covid-19 Terhadap Pemutusan Hubungan Kerja". *Jurnal Halu Oleo Law Review*. Vol.4, No.2, September 2020, Hal. 158.
- Hulu, Arianto. Laksmi Sagung Dewi dan Ni Made Sukaryati Karma, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No. 01/AP/BPSK/IV/2016)". *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 1 No. 2, November 2020, Hal. 30-31.
- Jusari, Daniel. "Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang". *Jurnal Public Administration, Buisness and Rural Development Planning*, Vol. 1 No. 2, November 2019, Hal. 83-84.
- Tamba, Imelda. "Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonomi". *Ensiklopedia of Journal*, Vol. 1 No. 1, Oktober 2018, Hal. 80.
- Yuanitasari, Deviana. "Implikasi Prinsip Caveat Venditor Terhadap Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia". *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 10 No. 3, Desember 2017, Hal. 425.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tingkat Pertama dan Tingkat Banding pada 4 (Empat) Lingkungan Peradilan.

#### **Sumber Lainnya**

##### **a. Terbitan Lembaga**

Departemen Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia. 2002. *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Mediasi*. Direktorat Perlindungan Konsumen. Jakarta.

##### **b. Media Internet**

Taofik, Ahmad. "BNPB: DKI Jakarta Sebenarnya Masih PSBB Sejak 13 Maret 2020". <<https://bagikanberita.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-68741520/bnpb-dki-jakarta-sebenarnya-masih-psbb-sejak-13-maret-2020>>, diakses pada 18 April 2021.

##### **c. Wawancara**

Wawancara dengan Joko Kundaryo, *Ketua BPSK DKI Jakarta Periode 2020-2022*, pada 26 Maret 2021.

Wawancara dengan Joko Kundayo, *Ketua BPSK DKI Jakarta Periode 2020-2022*, pada 03 September 2021.

Wawancara dengan Nur Fauzi, *Panitera BPSK DKI Jakarta*, pada 13 September 2021.

# PERUBAHAN PENERAPAN PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI MEDIASI DI BPSK DKI JAKARTA PADA SAAT PANDEMI COVID-19

## ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jurnal.uinbanten.ac.id">jurnal.uinbanten.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://wisuda.unissula.ac.id">wisuda.unissula.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://journal.untar.ac.id">journal.untar.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://eppid.mahkamahagung.go.id">eppid.mahkamahagung.go.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://jhaper.org">jhaper.org</a> Internet Source	<1%

10	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="https://journal.uwgm.ac.id">journal.uwgm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="https://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="https://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="https://fh.upnvj.ac.id">fh.upnvj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="https://kumparan.com">kumparan.com</a> Internet Source	<1 %
16	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	<1 %
17	<a href="https://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="https://ejurnal.ubharajaya.ac.id">ejurnal.ubharajaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="https://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a> Internet Source	<1 %

22	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1 %
24	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://estd.perpus.untad.ac.id">estd.perpus.untad.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://ojs.uma.ac.id">ojs.uma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://www.madesapta.com">www.madesapta.com</a> Internet Source	<1 %
31	Submitted to Atma Jaya Catholic University of Indonesia Student Paper	<1 %
32	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://ejurnal.uij.ac.id">ejurnal.uij.ac.id</a> Internet Source	<1 %



<1 %

34

[jurnal.pekalongankota.go.id](http://jurnal.pekalongankota.go.id)

Internet Source

<1 %

35

[repo.uinsatu.ac.id](http://repo.uinsatu.ac.id)

Internet Source

<1 %

36

[e-journal.fh.unmul.ac.id](http://e-journal.fh.unmul.ac.id)

Internet Source

<1 %

37

[repository.unissula.ac.id](http://repository.unissula.ac.id)

Internet Source

<1 %

38

Submitted to Bellevue Public School

Student Paper

<1 %

39

Submitted to Universitas Katolik Indonesia  
Atma Jaya

Student Paper

<1 %

40

[jurnal.ensiklopediaku.org](http://jurnal.ensiklopediaku.org)

Internet Source

<1 %

41

[prosiding.fh.ubb.ac.id](http://prosiding.fh.ubb.ac.id)

Internet Source

<1 %

42

Submitted to Universitas Jember

Student Paper

<1 %

43

[repository.radenintan.ac.id](http://repository.radenintan.ac.id)

Internet Source

<1 %

44

[www.koreascience.or.kr](http://www.koreascience.or.kr)

Internet Source

<1 %

45

Dianne Eka Rusmawati. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE", FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum, 2015

Publication

<1 %

46

[digilib.yarsi.ac.id](http://digilib.yarsi.ac.id)

Internet Source

<1 %

47

[nasional.kontan.co.id](http://nasional.kontan.co.id)

Internet Source

<1 %

48

[pencarian.jdihn.id](http://pencarian.jdihn.id)

Internet Source

<1 %

49

[ranselpertemanan.wordpress.com](http://ranselpertemanan.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

50

[zombiedoc.com](http://zombiedoc.com)

Internet Source

<1 %

51

[bagikanberita.pikiran-rakyat.com](http://bagikanberita.pikiran-rakyat.com)

Internet Source

<1 %

52

[conference.upnvj.ac.id](http://conference.upnvj.ac.id)

Internet Source

<1 %

53

[journal.unibos.ac.id](http://journal.unibos.ac.id)

Internet Source

<1 %

54

[journal.unpak.ac.id](http://journal.unpak.ac.id)

Internet Source

<1 %

55	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
56	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
57	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://husnulatila.wordpress.com">husnulatila.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="http://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://repositoryfh.unla.ac.id">repositoryfh.unla.ac.id</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://scholar.unand.ac.id">scholar.unand.ac.id</a> Internet Source	<1 %
65	Afifuddin Kadir, Miftahur Rahman Hakim, Fahmi Syam, Murdiansah SA Karim. "PENGUNAAN DANA ZAKAT PADA KORBAN	<1 %

# COVID-19 PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH", Al-Tafaqquh: Journal of Islamic Law, 2020

Publication

66

Mutharuddin Mutharuddin, Budi Dwi Hartanto. "Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Persepsi Masyarakat Jabodetabek Untuk Melakukan Perjalanan Mudik", Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 2021

Publication

<1 %

67

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

68

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1 %

69

[digilib.uinsgd.ac.id](http://digilib.uinsgd.ac.id)

Internet Source

<1 %

70

[ebooktake.in](http://ebooktake.in)

Internet Source

<1 %

71

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

<1 %

72

[garuda.ristekbrin.go.id](http://garuda.ristekbrin.go.id)

Internet Source

<1 %

73

[prosiding.iahntp.ac.id](http://prosiding.iahntp.ac.id)

Internet Source

<1 %

74

[repo.undiksha.ac.id](http://repo.undiksha.ac.id)

Internet Source

<1 %

75	<a href="https://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
76	<a href="https://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a> Internet Source	<1 %
77	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
78	<a href="https://www.jurnal.umb.ac.id">www.jurnal.umb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
79	<a href="https://www.thebintangmawar.net">www.thebintangmawar.net</a> Internet Source	<1 %
80	Nina Juwitasari, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, Soegianto Soegianto. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA EKSPEDISI", JURNAL USM LAW REVIEW, 2021 Publication	<1 %
81	Ahmad M. Ramli, Rika Ratna Permata, Ranti Fauza Mayana, Tasya Safiranita Ramli, Maudy Andreana Lestari. "Pelindungan Kekayaan Intelektual dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi di Saat Covid-19", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2021 Publication	<1 %
82	Edy Sanjaya Lase, Muhammad Taufiq. "OPTIMALISASI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP SENGKETA	<1 %

PINJAMAN KREDIT KENDARAAN BERMOTOR  
DI WILAYAH BOGOR BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN",  
JURNAL ILMIAH LIVING LAW, 2018

Publication

83

Eka Aulia Rizki, Idi Warsah, Guntur Putra Jaya.  
"Kontribusi forum anak daerah Kepahiang  
provinsi Bengkulu (FADEK) dalam  
perlindungan hak anak", Yinyang: Jurnal Studi  
Islam Gender dan Anak, 2020

Publication

<1 %

84

[dlitekirai.wordpress.com](http://dlitekirai.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

85

[jurnal.umpwr.ac.id](http://jurnal.umpwr.ac.id)

Internet Source

<1 %

86

[text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com)

Internet Source

<1 %

87

[www.batamnews.co.id](http://www.batamnews.co.id)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On