

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

Sylvana Murni Deborah Hutabarat dan Salsabila Mutiara Puspa

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

E-mail: sylvana.hutabarat@upnvj.ac.id dan salsabilamp@upnvj.ac.id

ABSTRAK

Di Indonesia terdapat lembaga khusus yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta (selanjutnya disebut 'BPSK DKI Jakarta'). Dalam melakukan proses penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta, dapat dilakukan dengan cara memilih salah satu dari 3 (tiga) cara yang telah disediakan, salah satunya melalui mediasi. Di tengah keadaan yang sulit seperti halnya pada saat pandemi Covid-19, proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK DKI Jakarta adalah salah satu cara yang dapat diandalkan. 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 pada saat pandemi Covid-19 dari ketiga proses penyelesaian yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta hampir 90% proses persidangan penyelesaian sengketa dilakukan secara tidak langsung (*online*), mediasi adalah salah satunya. Pada mediasi terdapat perubahan penerapan penyelesaian sengketa diantaranya persidangan yang dilakukan melalui *zoom meeting*, waktu penyelesaian sengketa dimungkinkan lebih dari yang telah ditentukan dalam UUPK, serta penandatanganan kesepakatan dapat dilakukan di luar atau di kantor BPSK DKI Jakarta.

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

ABSTRACT

In Indonesia, there is a special institution tasked with resolving disputes that occur between consumers and business actors, namely through the DKI Jakarta Provincial Consumer Dispute Resolution Agency (hereinafter referred to as 'BPSK DKI Jakarta'). In carrying out the dispute resolution process at BPSK DKI Jakarta, it can be done by choosing one of the 3 (three) methods provided, one of which is through mediation. In the midst of difficult conditions such as during the Covid-19 pandemic, the dispute resolution process through mediation at the BPSK DKI Jakarta is a reliable way. 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 showed that during the Covid-19

pandemic, of the three settlement processes provided by BPSK DKI Jakarta, almost 90% of the dispute resolution trial processes were carried out indirectly (online), mediation was one of them. In mediation, there are changes in the application of dispute resolution including trials conducted through zoom meetings, the time for dispute resolution may be more than what has been determined in the UUPK, and the signing of the agreement can be done outside or at the BPSK DKI Jakarta office.

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

A. PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

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.¹ 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’).² Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen ialah pemakai dari suatu produk berupa barang ataupun jasa. Terkait barang ataupun jasa, sekarang ini banyak sekali jenis atau pilihan dari barang ataupun jasa yang ditawarkan oleh pihak penjual (sebagai pelaku usaha) untuk memikat hati pihak pembeli (sebagai konsumen) agar dapat 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.

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

¹ Indonesia, *Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 Ayat (2) Bab I.

² 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.

ataupun jasa dengan menyesuaikan dengan kadar kemampuannya.³ 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 ini dapat terjadi karena kurangnya pengetahuan dari konsumen akan hak dan kewajibannya.⁴

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.⁵ 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.⁶ 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.⁷

³ 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.

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), hal. 12.

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Edisi Revisi 2006)*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006), hal. 11.

⁶ Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Yogyakarta Pustaka Yustisia, 2010), hal. 88.

⁷ Deviana Yuanitasari, "Implikasi Prinsip Caveat Venditor Terhadap Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 10 No. 3, Desember 2017, hal. 425.

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.⁸ 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 besar⁹.

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.¹⁰ Selain itu, alasan lain penyelesaian sengketa lebih memungkinkan dilakukan melalui penyelesain 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.¹¹

Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah salah satu cara yang dapat diandalkan, hal ini dikarenakan penyelesaian sengketa melalui mediasi pada

⁸ Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*, (Jakarta Fikahati Aneska dan BANI, 2002), hal. 1.

⁹ 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.

¹⁰ Neli Gusmawati, Mashudi, 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.

¹¹ 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.

BPSK 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.¹² Sedangkan prinsip cepat artinya adanya pembatasan waktu dalam proses penyelesaian sengketa merupakan bentuk implementasi prinsip cepat yang digunakan oleh BPSK telah diatur dalam 55 UUPK yang menyatakan bahwa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.¹³ Kemudian dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima putusan BPSK, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.¹⁴ Setiap putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK bersifat final dan mengikat¹⁵ sehingga tidak dimungkinkan lagi adanya upaya banding maupun kasasi¹⁶ 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.¹⁷ 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 penyelesaian sengketa diluar

¹² Wawancara dengan Joko Kundaryo, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta, pada tanggal 26 Maret 2021.

¹³ Indonesia, *Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 55.

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

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

¹⁶ 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.

¹⁷ 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 Ius Quia Iustum*, Vol. 25 No. 1, Januari 2018, hal. 93.

pengadilan, dibandingkan dengan penyelesaian sengketa yang dilakukan pada lembaga peradilan, diantaranya¹⁸:

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

Di sisi lain, selain adanya manfaat atau keuntungan dengan dilakukannya proses penyelesaian sengketa melalui mediasi, ternyata terdapat pula kelemahan dari dilakukannya proses penyelesaian sengketa melalui mediasi tersebut¹⁹, diantaranya:

- a. Secara efektif mediasi dapat dilakukan hanya ketika kedua belah pihak sepakat untuk memilih jalur penyelesaian melalui mufakat atau konsensus.
- b. Mediasi dapat dijadikan alasan pihak lain untuk mengulur waktu penyelesaian.
- c. Tidak semua persoalan dapat diselesaikan melalui mediasi, seperti halnya yang berkaitan dengan ideologis.

¹⁸ Daniel Jusari, "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.

¹⁹ Takdir Rahmadi, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Depok: Rajawali Pers, 2010), Hal. 26-27.

- d. Mediasi dianggap kurang tepat untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan hak (*rights*) karena sengketa soal hak harus diputus oleh hakim, namun mediasi dianggap tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kepentingan (*interest*).
- e. Secara normatif mediasi hanya dapat dilakukan pada lapangan hukum privat, bukan lapangan hukum pidana.

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.

Terjadi peningkatan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK DKI Jakarta terkhusus sektor jasa keuangan, sebagaimana terlihat dari tabel berikut.

**Jenis Pengaduan Sengketa Konsumen BPSK DKI Jakarta
Tahun 2019-2020**

No.	Jenis Pengaduan	Tahun	
		2019	2020
1.	Finance/Leasing	22	30
2.	Asuransi	7	13
3.	Perbankan	5	14
Jumlah		34	57

(Sumber: Data Jenis Pengaduan Konsumen BPSK DKI Jakarta Tahun 2019-2020 Sektor Jasa Keuangan)

Peningkatan aduan konsumen terkhusus sektor jasa keuangan ini terjadi akibat adanya pandemi Covid-19. Tepat pada tanggal 13 Maret 2020 Indonesia melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka mencegah penularan Covid-19 yang didasarkan pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 11 Tahun 2020²⁰ sejalan 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)

²⁰ 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-psbb-sejak-13-maret-2020>, Diakses pada 18 April 2021.

yang menyatakan Covid-19 sebagai bencana non alam.²¹ Sebelum terjadi pandemi Covid-19, proses penyelesaian sengketa dilakukan secara langsung di kantor BPSK DKI Jakarta yang diawali dengan adanya aduan konsumen yang diadukan secara langsung kepada sekretariat BPSK DKI Jakarta, setelah itu aduan akan diproses dan dilanjutkan dengan pemenuhan berkas aduan yang diperlukan guna persidangan yang akan dilakukan dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam UUPK yakni 21 (dua puluh satu) hari kerja. Setelah persidangan penyelesaian sengketa dilakukan, maka atas adanya aduan tersebut akan diakhiri dengan penandatanganan berupa sepakat atau tidaknya para pihak atas hasil persidangan yang telah dilakukan di kantor BPSK DKI Jakarta. Berdasarkan uraian di atas, maka Penulis tertarik untuk meneliti terkait mengenai bagaimana penerapan mediasi sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta.

Sebelumnya, untuk memastikan bahwa penelitian penulis belum pernah ditemukan pada judul penelitian lain, maka penulis melakukan penelusuran terhadap judul penelitian terdahulu yang masih terkait dengan judul penelitian ini, diantaranya:

1. “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di D.K.I Jakarta”. Oleh Mia Hadiati dan Mariske Myeke Tampi (2017).

Secara singkat dapat diuraikan bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas mediasi untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK DKI Jakarta. Permasalahan yang dikaji dari penelitian ini ialah terkait dengan bagaimana efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa, mediasi dinilai efektif untuk menyelesaikan sengketa di BPSK DKI Jakarta. Mediasi banyak dipilih oleh para pihak dalam melakukan penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta dengan total 53,2% atau sekitar 2.496 perkara dari total keseluruhan pemilihan penyelesaian sengketa yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase sebanyak 4.692 perkara. Adanya hal tersebut dapat dibuktikan bahwa proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui

²¹ 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.

mediasi di BPSK DKI Jakarta sudah efektif untuk melakukan penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.

Terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang penulis teliti dengan penelitian ini. Persamaanya yakni membahas terkait dengan mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta. Sedangkan, perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan ialah pada penelitian penulis membahas penerapan mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta pada saat pandemi Covid-19.

2. “Mediasi Online Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia”, oleh Dewa Putu Ade Wicaksana, Mahasiswa Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali.

Secara singkat dapat diuraikan bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui aturan terkait mediasi, serta menganalisis keabsahan hasil mediasi yang dilakukan secara online dalam sengketa hubungan industrial di masa pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan dasar pendekatan konseptual dan perundang-undangan. Penelitian ini menghasilkan bahwa UU Nomor 30 Tahun 1999 dan juga UU Nomor 2 Tahun 2004 telah memberikan peluang untuk dapat menyelesaikan sengketa dalam hubungan industrial dengan menyediakan mediasi secara online. Meskipun demikian Indonesia masih belum memiliki aturan hukum secara khusus yang memberikan perlindungan terkait dengan adanya mediasi yang dilakukan secara online dan juga bentuk kesepakatan yang hadir dalam proses penyelesaian sengketa melalui mediasi secara online atas sengketa hubungan industrial di masa pandemi Covid-19. Dengan adanya hal tersebut masih membuka luas kemungkinan bagi para pihak untuk dapat melanggar kesepakatan tersebut.

Terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang penulis teliti dengan penelitian ini. Persamaannya yakni penelitian ini membahas permasalahan yang terjadi pada saat pandemi Covid-19 dan diselesaikan melalui mediasi pada saat pandemi Covid-19. Sedangkan, yang membedakan adalah pada penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada kasus penundaan pembayaran hutang yang telah diselesaikan melalui mediasi pada saat pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa penelitian ini asli dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan asas keilmuan yang harus dijunjung tinggi, dikarenakan belum ditemukan kajian terdahulu yang membahas hal yang sama dengan penelitian yang dilakukan. Sehingga dengan demikian penelitian ini dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kebenarannya.

II. Metode Penelitian

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 di BPSK DKI Jakarta. Kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif berupa penggambaran hasil dari penelitian terkait dengan pokok permasalahan yang dikaji dan kemudian diambil sebuah kesimpulan.

B. PEMBAHASAN

Pengertian mediasi terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang menjelaskan bahwa mediasi merupakan proses pengikutsertaan pihak ketiga (sebagai penasihat) untuk melakukan penyelesaian perselisihan yang terjadi.²² Pengertian mediasi juga terdapat dalam Pasal 6 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa mediasi merupakan kesepakatan yang dibuat dengan cara tertulis yang dibuat oleh pihak yang bersengketa dengan penyelesaian melalui bantuan pihak ketiga.²³ Menurut Riskin dan Westbrook mediasi merupakan *Mediation is an informal process in which a neutral third party helps other resolve a dispute or plan a transaction but does not (and ordinarily does not have the power to) impose a solution*. Sehingga dapat dikatakan bahwa mediasi juga merupakan negosiasi, hal ini dikarenakan proses penyelesaian

²² Pengertian Mediasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

²³ Indonesia, *Perlindungan Konsumen*, UU No. 30 Tahun 1999, Pasal 6 Ayat (3).

masalahnya menggunakan pihak luar sebagai pihak ketiga yang bersifat tidak memihak atau tidak membedakan, serta mampu bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa guna menemukan hasil kesepakatan yang menguntungkan para pihak.²⁴

Pada dasarnya penerapan mediasi yang dilakukan di BPSK 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*.²⁵ 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

²⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), hal. 126.

²⁵ 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.

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:

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

No.	Jenis Perubahan Penerapan	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	Tidak ada pembatasan jumlah pihak yang hadir di	Mediasi yang dilakukan secara tidak langsung (<i>online</i>) yakni	Mediasi yang dilakukan secara langsung, maka terjadi pembatasan

	DKI Jakarta	kantor BPSK DKI Jakarta	melalui <i>zoom meeting</i> , maka tidak ada pembatasan bagi jumlah pihak yang bergabung di dalam persidangan secara <i>online</i> tersebut.	bagi jumlah pihak yang hadir di kantor BPSK DKI Jakarta yakni terbatas masing-masing hanya 3 (tiga) orang dari 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	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.	

		dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Majelis yang menangani sengketa tersebut, yang dilakukan secara 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

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.

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*). Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu panitera di BPSK DKI Jakarta yakni Bapak Nur Fauzi,²⁶ beliau menyatakan bahwa hampir 90% persidangan penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta dilakukan secara tidak langsung (*online*). Dalam hal ini

²⁶ Wawancara dengan Nur Fauzi, Panitera BPSK DKI Jakarta, pada 13 September 2021.

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.

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. Hal ini dikarenakan dengan adanya 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 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.

Meskipun demikian, dengan dilakukan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi secara tidak langsung (*online*) banyak memberikan kemudahan, namun tetap saja terdapat hambatan yang terjadi ketika proses penyelesaian sengketa dilakukan²⁷, diantaranya:

1. Adanya ketidakhadiran salah satu pihak saat melakukan proses persidangan penyelesaian sengketa secara tidak langsung (*online*) pada *zoom meeting* yang telah disediakan oleh BPSK DKI Jakarta, hal ini terjadi dikarenakan adanya pihak yang kurang peduli atau bahkan kurang memiliki itikad baik untuk dapat mengikuti persidangan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara tidak langsung (*online*) tersebut.
2. Pihak konsumen yang merasa kurang yakin dengan hasil kesepakatan yang telah dibuat bersama pelaku usaha melalui persidangan secara tidak langsung (*online*) yang disediakan, hal ini dikarenakan pihak konsumen khawatir pihak pelaku usaha tidak menjalankan apa yang sudah disepakati pada saat dilakukannya sidang penyelesaian sengketa secara tidak langsung (*online*) tersebut.
3. Adanya kendala jaringan pada saat melakukan proses penyelesaian sengketa secara tidak langsung (*online*) melalui *zoom meeting* sehingga cukup memakan waktu untuk menunggu sampai jaringan cukup stabil.

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 Ali²⁸ keuntungan tersebut, diantaranya:

²⁷ Wawancara dengan Joko Kundryo, pada tanggal 03 September 2021.

²⁸ Achmad Ali, *Sosiologi Hukum: Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*, (Jakarta: Badan Penerbit IBLAM, 2004), hal. 24-25.

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.²⁹ 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 2014.³⁰ Sehingga dengan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses yang cepat 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

²⁹ Wawancara dengan Joko Kundaryo, pada tanggal 03 September 2021.

³⁰ 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.

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.

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 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 dapat menikmati setiap hak yang diberikan oleh hukum. BPSK DKI Jakarta merupakan 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 untuk dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara konsumen dan pelaku usaha. Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh BPSK DKI Jakarta untuk tetap dapat 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. PENUTUP

1. 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. Meskipun demikian, terdapat hambatan yang dialami ketika melakukan proses penyelesaian sengketa secara tidak langsung (*online*) yakni adanya ketidakhadiran salah satu pihak dalam persidangan secara tidak langsung (*online*) melalui *zoom meeting* yang disediakan oleh BPSK DKI Jakarta, munculnya rasa kurang yakin dari konsumen dikarenakan khawatir pihak pelaku usaha tidak melakukan apa yang sudah disepakati pada saat persidangan secara tidak langsung (*online*) dilakukan, serta masih sering ditemukan kendala jaringan yang pada akhirnya memakan waktu untuk menunggu sampai jaringan cukup stabil sehingga persidangan penyelesaian sengketa dapat dilakukan.

2. SARAN

Saran penulis atas penelitian yang penulis lakukan ialah:

- a. Dari sisi konsumen, dengan adanya penelitian ini diharapkan konsumen menjadi paham akan adanya hak yang telah dilindungi oleh UUPK, serta konsumen harus memiliki keberanian untuk mengajukan aduan ketika merasa haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Aduan tersebut dapat dilakukan penyelesaiannya dengan cara mediasi di luar pengadilan seperti halnya di BPSK. Hal ini dikarenakan BPSK merupakan lembaga khusus yang bertugas untuk memberikan perlindungan bagi konsumen.

- b. Dari sisi pelaku usaha, penulis berharap dapat lebih memperhatikan hak dan kewajiban yang harus dilakukan dan diberikan kepada konsumen sebagaimana terdapat dalam UUPK.

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.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: PrenadaMedia Group. 2008.
- Rahmadi, Takdir. *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Depok: Rajawali Pers. 2010.
- 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 Kundryo, *Ketua BPSK DKI Jakarta Periode 2020-2022*, pada 26 Maret 2021.

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

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