



**PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI COVID-19 TERHADAP  
PENUNDAAN PEMBAYARAN HUTANG DI BPSK DKI JAKARTA**

**NAMA : SALSABILA MUTIARA PUSPA**

**NIM 1810611071**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
2022**



**PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI COVID-19  
TERHADAP PENUNDAAN PEMBAYARAN HUTANG DI  
BPSK DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H)**

**SALSABILA MUTIARA PUSPA  
1810611071**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
2022**



**PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI COVID-19  
TERHADAP PENUNDAAN PEMBAYARAN HUTANG DI  
BPSK DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**SALSABILA MUTIARA PUSPA**

**1810611071**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Salsabila Mutiara Puspa

Nim : 1810611071

Tanggal : 22 Desember 2021

Tanda Tangan :



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Mutiara Puspa  
NIM/NPM : 1810611071  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Ilmu Hukum  
Jenis Karya : Skripsi  
Judul : PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI  
COVID-19 TERHADAP PENUNDAAN PEMBAYARAN  
HUTANG DI BPSK DKI JAKARTA

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA mengirimkan (*submit*) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 22 Desember 2021

Yang menyatakan,



C49AJX649161421

Salsabila Mutiara Puspa



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL:**

**PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI COVID-19 TERHADAP  
PENUNDAAN PEMBAYARAN HUTANG DI BPSK DKI JAKARTA**

**SALSABILA MUTIARA PUSPA**

**1810611071**

Skripsi hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Program Studi S1-Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 22 Desember 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

Taupiqqurrahman, S.H., M.Kn.

NIP. 198701022019031006

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Sylvana Murni Deborah H. S.H., M.H.

NIDN. 0005128402



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM**

**PENGESAHAN**

Skripsi Hukum diajukan oleh:

Nama : Salsabila Mutiara Puspa  
NPM : 1810611071  
Program Studi : S1-Ilmu Hukum  
Judul : PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI  
COVID-19 TERHADAP PENUNDAAN PEMBAYARAN  
HUTANG DI BPSK DKI JAKARTA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Heru Suyanto, S.H., M.H.  
Ketua

Dwi Desi Yayi Tarina, S.H., M.H.  
Anggota 1

Sylvana Murni Deborah H. S.H., M.H.  
Anggota 2



Dr. Abdul Halim M. Ag.  
Dekan

Taupiqqurrahman, S.H., M.Kn.  
Kaprod

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 04 Januari 2022

## **ABSTRAK**

Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tentu saja hal yang tidak dapat dihindarkan, apalagi pada saat pandemi Covid-19 yang hampir melumpuhkan perekonomian dunia. Mediasi merupakan salah satu proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut 'BPSK'), salah satunya melalui BPSK Provinsi DKI Jakarta. Pada saat pandemi Covid-19 banyak aduan yang diajukan ke BPSK DKI Jakarta terkait permasalahan konsumen yang terdampak pandemi Covid-19 dan berakibat konsumen yang terdampak tersebut belum dapat melakukan kewajibannya kepada pelaku usaha. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 terhadap penundaan pembayaran hutang berdasarkan penetapan nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021, serta 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 kasus serta menggunakan bahan hukum primer berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan terkait. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta terhadap penundaan pembayaran hutang merupakan salah satu solusi tepat yang dapat ditempuh untuk penyelesaian sengketa ditengah kondisi yang sulit seperti halnya pandemi Covid-19, karena terdapat kemudahan dari mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta. Salah satu sengketa yang berhasil diselesaikan melalui mediasi dengan akhir penetapan mediasi sepakat yang dikeluarkan oleh BPSK DKI Jakarta adalah Penetapan BPSK Nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021. Sedangkan terkait perbedaan penerapan mediasi sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta adalah terjadi beberapa perbedaan terkait dengan penerapan mediasi yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta.

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



## **ABSTRACT**

*Disputes between consumers and business actors are, of course, unavoidable, especially during the Covid-19 pandemic which almost paralyzed the world economy. Mediation is one of the dispute resolution processes carried out by the Consumer Dispute Settlement Agency (hereinafter referred to as 'BPSK'), one of which is through BPSK DKI Jakarta Province. During the Covid-19 pandemic, many complaints were submitted to the DKI Jakarta BPSK regarding consumer problems affected by the Covid-19 pandemic and resulted in the affected consumers not being able to carry out their obligations to business actors. The purpose of this paper is to analyze the application of mediation during the Covid-19 pandemic to delaying debt payments based on the determination of number 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021, and 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 and case approach and uses primary legal materials in the form of the Consumer Protection Act and related regulations. The results of the study show that the application of mediation during the Covid-19 pandemic at BPSK DKI Jakarta for delaying debt payments is one of the right solutions that can be taken for dispute resolution in the midst of difficult conditions such as the Covid-19 pandemic, because there is convenience from mediation carried out in BPSK DKI Jakarta. One of the disputes that was successfully resolved through mediation with the final determination of an agreed mediation issued by BPSK DKI Jakarta was BPSK Determination Number 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021. Meanwhile, regarding the difference in the application of mediation before the Covid-19 Pandemic and after the Covid-19 Pandemic at BPSK DKI Jakarta, there were several changes related to the application of mediation carried out at BPSK DKI Jakarta.*

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

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang begitu baik karena telah melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENUNDAAN PEMBAYARAN HUTANG DI BPSK DKI JAKARTA”**.

Dengan diajukannya judul skripsi tersebut dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pada saat melakukan penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini, penulis banyak mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, terutama kedua orang tua penulis yaitu Bapak Ribut Maryono dan Ibu Gayatri yang telah senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, dan semangat kepada penulis yang tiada henti-hentinya. Tak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga besar penulis atas dukungan yang telah diberikan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak atas bantuan serta dukungan kepada penulis, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA., CGOP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Abdul Halim, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan I, Bapak Khoirur Rizal Luthfi, S.H., M.H Selaku Wakil Dekan II, dan
4. Bapak Taupiqqurrahman, S.H., M.Kn. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Ibu Sylvana Murni Deborah Hutabarat, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah memberikan masukan, saran, nasihat, serta dukungan kepada penulis yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

6. Alm. Bapak Robinsar Marbun, S.H. dan Ibu Sulastri, S.H., M.H Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, serta Pegawai/Staf Akademik Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. BPSK DKI Jakarta yang telah mengizinkan Penulis untuk melakukan observasi guna keperluan pada Tugas Akhir ini.
9. Bapak Ribut Maryono dan Ibu Gayatri Selaku orang tua penulis, terima kasih atas kasih sayang dan segala hal yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu pengetahuan hingga jenjang perkuliahan.
10. Kakak Mutiara Larashaty dan Adik Sanggra Mutiara Zaqi Selaku saudara sekaligus teman cerita penulis, terimakasih telah selalu ada dan selalu setia mendengarkan keluh kesah selama melakukan penyusunan skripsi ini.
11. Kakak Hendi Selaku kerabat kakak penulis, terimakasih telah senantiasa membantu dan memberikan arahan hal-hal yang tidak penulis mengerti pada saat penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Fakultas Hukum angkatan 2018, terkhusus Sinta, Salma, Nur, Fadhil, Thohir, Hadi, Dea, dan Robi terima kasih atas ikatan pertemanan yang terjalin semenjak berada di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
13. Terimakasih pula kepada setiap pihak terutama yang telah membantu, memberikan semangat, dan doa maupun dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis sehingga pada akhirnya skripsi penulis pun selesai dibuat.

Jakarta, 22 Desember 2021



Salsabila Mutiara Puspa

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN .....	ii
BIODATA PENULIS .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu ( <i>Literature Review</i> ).....	16
B. Tinjauan Teori.....	20
BAB III DESKRIPSI HASIL TEMUAN .....	22
A. Kasus Penundaan Pembayaran Hutang Pada Saat Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta .....	22

B. Penerapan Mediasi dalam Kasus Penundaan Pembayaran Hutang Pada Saat Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta .....	24
BAB IV PEMBAHASAN .....	27
A. Penerapan Mediasi Terhadap Penundaan Pembayaran Hutang antara Pihak A dengan Bank B di BPSK DKI Jakarta berdasarkan Penetapan Nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021 .....	27
B. Perbedaan Penerapan Mediasi Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta .....	38
BAB V PENUTUP .....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK .....	31
Tabel 2. Jenis Pengaduan Sengketa Konsumen BPSK.....	33
Tabel 3. Perbedaan Penerapan Mediasi Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta.....	39