

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat menjalankan kehidupan, masyarakat tidak terhindar dari kegiatan jual beli. Hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Di tengah perkembangan masa sekarang ini, banyak sekali jenis atau pilihan dalam bentuk jasa maupun barang yang ditawarkan oleh pihak penjual (sebagai pelaku usaha) untuk memikat hati pihak pembeli (sebagai konsumen) agar membeli produk yang ditawarkan tersebut. Saat ini konsumen tidak hanya dapat memilih produk yang diinginkan namun dapat juga menentukan ragamnya sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

Payung hukum yang dapat digunakan oleh konsumen ketika terjadi permasalahan dengan pelaku usaha adalah UUPK. UUPK dalam hal melakukan perlindungan yang diberikan kepada konsumen ialah perlindungan atas penggunaan produk berupa jasa maupun barang. Selain hal tersebut terkait dengan konsumen yang merasa haknya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan juga tetap dilindungi oleh UUPK.

Definisi konsumen sebagaimana terdapat pada Pasal 1 Ayat (2) Bab 1 Ketentuan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa Konsumen merupakan pengguna dari barang ataupun 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

¹ Pasal 1 Ayat (2) Bab I Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

(selanjutnya disebut ‘Kepmenperindag’) tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.²

Lebih lanjut dengan keadaan konsumen yang dapat menentukan bentuk ataupun jenis barang ataupun jasa, maka dapat dikatakan bermanfaat bagi salah satu pihak yang kepentingannya terpenuhi akan kebutuhan produk barang ataupun yang dibutuhkan serta semakin beragamnya kebebasan guna melakukan pilihan atas bentuk ataupun jenis suatu produk dengan menyesuaikan 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 guna memperoleh untung yang sebesar-besarnya dan kemudian mengakibatkan kerugian bagi konsumen serta disusul dengan penerapan perjanjian yang bersifat baku sebagaimana yang biasa dibuat oleh pelaku usaha yang berakibat menempatkan konsumen pada kedudukan yang lemah. Hal tersebut kemungkinan dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman dari konsumen akan kewajiban dan haknya.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

² Pasal 1 Angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag).

³ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, PrenadaMedia Group, Jakarta, Hlm. 1, Dalam Rizky Darmawan, 2020, *Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku di Provinsi DKI Jakarta*, Jurnal Of Legal Research, Vol. 2, No. 1, <https://doi.org/10.15408/jlr.v2i1.14572>, Hlm. 212.

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, Hlm. 12.

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

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’).

Antara konsumen dan pelaku usaha mungkin saja akan terjadi sebuah permasalahan. Ditambah lagi dengan adanya kedudukan konsumen yang tidak seimbang yang mengakibatkan hadirnya suatu sengketa. Ketika terjadi sengketa perdebatan dan perbedaan pendapat mungkin saja terjadi untuk jangka waktu yang cukup panjang yang mengakibatkan kegagalan untuk mencapai kesepakatan dalam penyelesaian sengketa.⁷ Penyelesaian sengketa ini sebenarnya dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun luar pengadilan atas pilihan dari para pihak.⁸ Namun, sebelum memilih jalur penyelesaian harus terlebih dahulu dilakukan penyelesaian secara mandiri oleh para pihak.⁹ Kemudian apabila tidak dapat terselesaikan secara mandiri baru dilanjutkan dengan memilih salah satu dari kedua jalur penyelesaian tersebut. Jika tidak ditemukan kesepakatan terkait jalur penyelesaian sengketa, maka penyelesaian dilakukan sesuai dengan jalur penyelesaian tempat konsumen mengajukan gugatannya.¹⁰ Dijelaskan oleh Pasal 45 UUPK menerangkan apabila konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatannya kepada lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau melalui peradilan umum.¹¹

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

⁷ Ahmad Zaini, 2018, *Mediasi Sebagai Salah Satu Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Al Qisthas; Jurnal Hukum dan Politik, Vol. 9 No. 2, <http://dx.doi.org/10.37035/alqisthas.v9i2.1573> Hlm. 54.

⁸ Bustamar, 2017, *Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi Tahun 2014-2017*, Jurnal Ilmiah Syari’ah, Vol. 16 No. 2, <http://dx.doi.org/10.31958/juris.v16i2.972> Hlm. 186.

⁹ Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, dan Yussy A. Mannas, 2020, *Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 5 No. 1, <http://dx.doi.org/10.30596%2Fdll.v5i1.3472> Hlm. 101.

¹⁰ Anita Afriana, et al., 2019, *Meninjau Kembali Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia: Aspek Kelembagaan Dalam Rangka Tercapainya Kepastian Hukum*, Jurnal Vyavahara Duta, Vol. XIV No. 2, <http://dx.doi.org/10.25078/vd.v14i2.1255> Hlm. 76.

¹¹ Pasal 45 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Atau dapat diartikan dalam arti lain, dengan adanya Pasal 45 UUPK ini diketahui dapat memberikan kebebasan bagi masing-masing pihak yang memiliki permasalahan atau sengketa guna penyelesaian sengketa yang terjadi melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan. Di pengadilan memang diketahui dapat menyelesaikan sengketa konsumen, namun dalam pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri bahwa pengadilan tidak dapat melakukan penyesuaian dalam hal menyelesaikan sengketa konsumen dikarenakan proses yang terlalu lama.¹² Selain itu, alasan lain penyelesaian sengketa lebih memungkinkan dilakukan melalui penyelesaian di luar pengadilan adalah karena pada umumnya sengketa konsumen hanya bernilai kecil, sehingga apabila menggunakan pengadilan sebagai proses penyelesaian sengketa menjadi tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami.¹³

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.¹⁴ Pasal 1 Angka 11 UUPK menjelaskan bahwa BPSK merupakan lembaga yang memiliki tugas untuk melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.¹⁵ Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 yang menyatakan bahwa BPSK mempunyai tugas utama untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (non litigasi), serta berwenang untuk

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 126.

¹³ Anita Afriana, Rai Mantili, dan Ema Rahmawati, 2018, *Konseptualisasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Small Claims Prosedure Di Indonesia*, Jurnal Arena Hukum, Vol. 11 No. 3, <http://dx.doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2018.01002.2> Hlm. 456.

¹⁴ Priyatna Abdurrasyid, 2002, *Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*, Fikahati Aneska dan BANI, Jakarta, Hlm. 1.

¹⁵ Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

melakukan pemeriksaan kebenaran dan keterangan dari para pihak yang bersengketa.¹⁶ 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.¹⁷ Dalam hal ini BPSK juga memiliki kewenangan untuk dapat menjatuhkan sanksi yang sifatnya administratif ditujukan pada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran sebagaimana tercantum dalam bab IV UUPK.¹⁸

Sehingga dapat diketahui, salah satu lembaga yang bertugas untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah BPSK. 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.¹⁹ 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.²⁰ Menurut Riskin dan Westbrook mediasi merupakan *Mediation is an informal process in which a neutral third party helps other resolve*

¹⁶ Novia Rani Aliftian Hadi dan Djulaeka, 2018, *Peranan BPSK Dalam Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 592/K.Pdt.Sus BPSK/2016)*, Jurnal Rechldee, Vol. 13 No. 2, <https://doi.org/10.21107/ri.v13i2.4506> Hlm. 204.

¹⁷ Neli Gusmawati, Mashudi, Neneng Oktarina, 2019, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman*, Jurnal Ensiklopedia Sosial Review, Vol. 1 No. 3, <https://doi.org/10.33559/esr.v1i3.369> Hlm. 324.

¹⁸ Titiah Tauhiddah, dkk, *Op. Cit.*, Hlm. 96.

¹⁹ Pengertian Mediasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

²⁰ Pengertian Mediasi menurut Pasal 6 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

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 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.²¹

Sebagaimana berdasarkan pengertian mediasi yang telah dibahas, dapat dikatakan penyelesaian sengketa melalui mediasi pada BPSK memiliki tujuan untuk mendapatkan kesepakatan pihak yang bersengketa dengan menggunakan mediator sebagai pihak ketiga. Sehingga dapat diketahui bahwa dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi terdapat beberapa unsur yakni para pihak yang bersengketa, kemauan menyelesaikan sengketa melalui mediasi, dan pihak ketiga (mediator).²² Mediasi melalui BPSK dapat dilakukan dengan persetujuan para pihak. Hal ini mengacu pada Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. BPSK mempunyai prinsip cepat, sederhana, dan biaya ringan, sehingga prinsip ini juga digunakan dalam pelaksanaan melalui mediasi sebagai proses penyelesaian sengketa. Hasil akhir dengan adanya proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK ini ialah berupa penyelesaian yang biasanya memiliki sifat khusus yakni memberikan keuntungan bagi para pihak (*win-win solution*), dikarenakan dalam proses pengambilan kesepakatan ditentukan oleh kehendak masing-masing pihak.²³ Kemudian apabila dalam proses penyelesaian sengketa melalui mediasi tersebut tidak menghasilkan kesepakatan bersama, setidaknya para pihak telah merasa puas, dikarenakan para pihak telah berusaha untuk menemukan penyelesaian atas

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit, Hlm. 186.

²² Suherman, 2017, *Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan*, Jurnal Yuridis, Vol. 4 No. 2, <http://dx.doi.org/10.35586/v4i2.250> Hlm. 181.

²³ Achmad Romsan, 2016, *Alternative Dispute Resolution: Teknik Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan: Negosiasi dan Mediasi*, Setara Press, Jawa Timur, Hlm. 2.

sengketa yang terjadi dengan cara membahas secara bersama sesuai dengan kehendak dan keinginan dari masing-masing pihak.²⁴

Dengan adanya kemudahan penyelesaian sengketa di BPSK melalui mediasi, ternyata terdapat kelebihan lain yang dimiliki mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dibandingkan dengan penyelesaian sengketa yang dilakukan pada lembaga peradilan, diantaranya²⁵:

- a. Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi tidak terjebak pada bentuk formalisme.
- b. Penyelesaian sengketa melalui mediasi biasanya dilakukan secara tertutup dan rahasia, sehingga dalam hal ini dapat melindungi privasi bagi pihak yang tidak ingin masalahnya diketahui oleh orang banyak.
- c. Pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui mediasi cenderung tidak kaku sehingga para pihak dapat memecahkan permasalahan yang terjadi tanpa harus memikirkan penggunaan bahasa atau istilah hukum.
- d. Pada saat proses penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak boleh membahas hal apapun yang berkaitan dengan permasalahan meskipun didalamnya tidak terdapat aspek hukum.
- e. Mediasi dapat menghasilkan penyelesaian (*win-win solution*) terhadap para pihak.
- f. Proses penyelesaian melalui mediasi cenderung lebih murah dan cepat daripada proses penyelesaian melalui litigasi atau pengadilan.

BPSK DKI Jakarta merupakan salah satu BPSK yang berwenang untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi, sebagaimana tercantum dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang

²⁴ Stephen B. Goldberg, *et.al.*, 1985, *Dispute Resolution*, Little Brown Company, Canada, Hlm. 5-7.

²⁵ Daniel Jusari, 2019, *Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang*, Jurnal Public Administration, Buisness and Rural Development Planning, Vol. 1 No. 2, <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/journal/article/view/50> Hlm. 83-84.

mengatur mengenai pembentukan BPSK di setiap kota atau kabupaten daerah tingkat II, serta tugas dan kewenangannya.²⁶ BPSK dibentuk pada setiap daerah tingkat II, yang proses beracara dilakukan secara sukarela berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.²⁷ Di BPSK DKI Jakarta terjadi peningkatan penyelesaian sengketa khususnya di sektor jasa keuangan. Hal ini merupakan dampak dari adanya pandemi Covid-19. Seperti yang diketahui bahwa dengan adanya pandemi Covid-19 ini sangat berdampak bagi setiap sektor di Indonesia, salah satunya sektor ekonomi.²⁸ Dengan adanya Covid-19 yang hingga detik ini masih menjadi persoalan bagi setiap Negara di dunia. Covid-19 atau *Coronavirus Disease 2019* merupakan penyakit baru yang sangat cepat merebak, mengakibatkan pandemi di setiap Negara belahan dunia. *Coronavirus* ini dimulai dengan adanya laporan pertama yang terjadi di China pada akhir Desember 2019 lalu.²⁹ Kemudian tepat pada tanggal 13 Maret 2020 pemerintah Indonesia memutuskan untuk melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai bentuk pencegahan penularan Covid-19 dengan mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 11 Tahun 2020³⁰ hal ini sesuai dengan arahan WHO. Sejalan dengan hal tersebut Presiden Joko Widodo juga mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) yang menetapkan Covid-19 sebagai bencana non alam.³¹

²⁶ Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 terkait Pembentukan BPSK di daerah tingkat II di Indonesia.

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit, Hlm. 126.

²⁸ Peni Jati Setyowati, 2021, *Akibat hukum Pandemi Covid-19 sebagai Bencana Non Alam Medis dalam Menetapkan Force Majeure di Indonesia*, Jurnal Kosmik Hukum, Vol. 21 No. 1, <https://doi.org/10.30595/kosmikhukum.v21i1.9407> Hlm. 2.

²⁹ <https://genecraftlabs.com/id/sejarah-coronavirus-penyebab-wabah-covid-19/> Diakses pada 18 April 2021, pukul 15.37 WIB.

³⁰ <https://bagikanberita.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-68741520/bnpb-dki-jakarta-sebenarnya-masih-psbb-sejak-13-maret-2020> Diakses pada 18 April 2021, pukul 16.10 WIB.

³¹ Herman, et al., 2020, *Tinjauan Yuridis Mengenai Dampak Covid-19 Terhadap Pemutusan Hubungan Kerja*, Jurnal Halu Oleo Law Review. Vol.4, No.2, <http://dx.doi.org/10.47313/nlj.v4i1.1119> Hlm. 158.

Salah satu kasus di BPSK Provinsi DKI Jakarta yang diselesaikan melalui mediasi pada saat pandemi Covid-19 yaitu kasus dengan Nomor Registrasi 029/REG/BPSK-DKI/III/2021. Kronologi kasus tersebut sebagai berikut: sengketa ini terjadi antara Pihak A sebagai Pihak A dengan Bank B sebagai Bank B yang diawali dengan aduan yang diajukan oleh Pihak A karena merasa terdampak pandemi Covid-19 yang mengakibatkan ketidakmampuan untuk membayar pinjaman modal usaha yang diberikan oleh Bank B, sehingga Pihak A meminta perpanjangan waktu pembayaran pokok dan bunga pinjaman. Pinjaman modal usaha tersebut digunakan oleh Pihak A untuk mengembangkan usaha restoran dengan memberikan jaminan asset sertifikat 2 (dua) buah restoran miliknya. Pihak A memutuskan untuk meminta penundaan pembayaran atas hutangnya kepada Bank B. Bank B menyatakan telah memberikan penundaan pembayaran hutang selama 6 (enam) bulan kepada Pihak A terhitung sejak bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Agustus 2020, sesuai dengan anjuran yang diberikan oleh pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan POJK Nomor 11/POJK.03/2020 dalam rangka melindungi debitur yang terdampak pandemi Covid-19 sehingga tidak mampu untuk memenuhi kewajibannya kepada bank. Sengketa ini semakin rumit dengan adanya sikap dari Pihak A yang enggan untuk menjual asset yang menjadi jaminan. Padahal pada saat melakukan pengajuan pinjaman modal usaha telah ada kesepakatan bersama yang menyatakan bahwa apabila sampai dengan tanggal 11 Desember 2020 Pihak A tidak menyelesaikan kewajibannya, maka Bank B dapat mengeksekusi asset yang menjadi jaminan tersebut. Namun, dalam hal ini Pihak A merasa bahwa adanya pandemi Covid-19 ini diluar kendalinya, sehingga Pihak A melakukan pengaduan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta dan sengketa ini berakhir dengan hasil mediasi sepakat. Kemudian para pihak membuat kesepakatan perdamaian secara tertulis dalam bentuk penetapan mediasi yang dilakukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta dengan penetapan Nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021.

Berdasarkan uraian di atas, maka Penulis tertarik untuk meneliti tentang penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dilakukan oleh BPSK Provinsi DKI Jakarta pada saat pandemi Covid-19 terhadap sengketa konsumen dengan judul **“PENERAPAN MEDIASI PADA SAAT PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENUNDAAN PEMBAYARAN HUTANG DI BPSK DKI JAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka beberapa pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah.

1. Bagaimana penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 terhadap penundaan pembayaran hutang antara Pihak A dengan Bank B di BPSK DKI Jakarta berdasarkan penetapan nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021?
2. Bagaimana perbedaan penerapan mediasi sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari pembahasan masalah yang tidak terarah yang mengakibatkan ketidaksesuaian dengan tujuan dari penelitian, maka terdapat pembatasan dalam ruang lingkup penelitian ini yakni mengkaji terkait penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 terhadap penundaan pembayaran hutang di BPSK DKI Jakarta berdasarkan penetapan nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021, serta mengkaji perbedaan penerapan mediasi sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 melalui BPSK DKI Jakarta.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 terhadap penundaan pembayaran hutang di BPSK DKI Jakarta berdasarkan penetapan nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021.
- b. Untuk menjelaskan perbedaan penerapan mediasi sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengembangkan pengetahuan dan pemahaman bagi mahasiswa/i hukum serta masyarakat luas yang membutuhkan, khususnya mengenai penerapan mediasi terhadap penundaan pembayaran hutang pada saat pandemi Covid-19 di BPSK Provinsi DKI Jakarta, serta mengetahui perbedaan penerapan mediasi sebelum pandemi Covid-19 dan masa pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk digunakan pada penelitian selanjutnya dan masyarakat terkait penerapan mediasi terhadap penundaan pembayaran hutang pada saat pandemi Covid-19 di BPSK Provinsi DKI Jakarta, serta mengetahui

perbedaan penerapan mediasi sebelum pandemi Covid-19 dan masa pandemi Covid-19 di BPSK DKI Jakarta.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan merujuk pada norma hukum dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma hukum lain yang terdapat di masyarakat, juga dengan melihat sinkronisasi suatu aturan dengan aturan lainnya secara hierarki.³² Penelitian ini dilakukan dengan pokok bahasan yang menekankan pada penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 terhadap penundaan pembayaran hutang di BPSK DKI Jakarta berdasarkan penetapan nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021, serta mengetahui perbedaan penerapan mediasi sebelum dan masa Pandemi Covid-19 yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta.

2. Pendekatan Masalah

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*)

Pendekatan undang-undang dilakukan dengan melihat regulasi dan undang-undang terkait dengan permasalahan hukum yang ditangani.³³ Tujuan digunakan pendekatan undang-undang ini adalah untuk menelaah regulasi dan undang-undang terkait dengan permasalahan dalam penelitian. Selain itu dengan

³² Zainuddin Ali, 2017, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 105.

³³ Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum (edisi Revisi)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hlm. 133.

menggunakan pendekatan undang-undang lebih membuka kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui mengenai konsistensi dan kesesuaian³⁴ terkait dengan undang-undang yang menjadi topik dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan berdasarkan peraturan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Pendekatan kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus yaitu pendekatan dengan melakukan penelaahan terkait dengan kasus berkaitan dengan isu yang mempunyai kekuatan yang tetap.³⁵ Alasan penggunaan pendekatan kasus ini adalah karena dalam penelitian ini membahas terkait penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 terhadap penundaan pembayaran hutang dengan menggunakan sengketa yang telah diselesaikan dan berakhir dengan hasil keputusan berupa penetapan mediasi sepakat di BPSK DKI Jakarta.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dengan jenis penelitian yuridis normatif adalah data sekunder, yang terdiri dari 3 (tiga) sumber bahan hukum:

a. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang bersifat otoritas, seperti halnya dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi, atau

³⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum Cet.6*, Kencana, Jakarta, Hlm. 93.

³⁵ *Ibid.*, Hlm. 134.

risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan.³⁶

Bahan hukum primer dalam penelitian ini, seperti:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19).
- 5) Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19), yang menetapkan Covid-19 sebagai bencana non alam.
- 6) Penetapan BPSK Nomor 050/PNTP/BPSK-DKI/IV/2021.

b. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan hukum yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer dengan memberikan penjelasan, sehingga dapat dilakukan analisa dan pemahaman.³⁷

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, seperti buku ilmu hukum, jurnal hukum, skripsi hukum, dan

³⁶ Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia-UI Press Cetakan Ke-3, Jakarta, Hlm. 141.

³⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudi, 2003, *Penelitian Hukum Normative Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 23.

media cetak atau elektronik yang berkaitan. Dalam permasalahan yang menjadi pembahasan utama bahan hukum sekunder berasal dari buku-buku tentang perlindungan konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selain buku juga terdapat bahan hukum sekunder lainnya yang digunakan yakni berupa data penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta, penetapan BPSK DKI Jakarta, hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di BPSK DKI Jakarta yang membahas terkait dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan, serta hal yang berkaitan lainnya.

c. Sumber Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pengertian, informasi, maupun penjelasan yang berkaitan. Bahan hukum yang digunakan ini diantaranya seperti kamus dan sebagainya.

4. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan:

a. Metode Studi Kepustakaan

Yakni dengan mengambil data dari literatur terkait untuk mencari konsep, teori, pendapat, maupun temuan yang berkaitan dengan topik permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan studi pustaka maka dapat diketahui bahwa yang menjadi konsep dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara jelas mengatur mengenai objek penelitian.

b. Wawancara

Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk memperoleh data atau informasi yang berasal dari narasumber. Wawancara ini yang dilakukan dengan narasumber ketua BPSK Provinsi DKI Jakarta dan anggota sekretariat (merangkap panitera) BPSK Provinsi DKI Jakarta. Adapun teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, artinya dalam hal ini penulis hanya menentukan topik dan inti dari pertanyaan kemudian selanjutnya penulis mengikuti alur pembicaraan yang dibahas oleh narasumber. Penulis melakukan wawancara melalui telepon dan secara langsung di BPSK Provinsi DKI Jakarta.

c. Observasi

Observasi menurut Syamsudin ialah kegiatan mengumpulkan data penelitian dengan cara melihat langsung objek yang menjadi fokus penelitian.³⁸ Peneliti melakukan observasi di BPSK Provinsi DKI Jakarta sebagai objek dari penelitian yang penulis lakukan. Observasi ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi terkait dengan penerapan mediasi pada saat pandemi Covid-19 terhadap penundaan pembayaran hutang di BPSK Provinsi DKI Jakarta.

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni berupa deskriptif kualitatif. Teknik analisis data secara kualitatif merupakan metode analisis data dengan melakukan pengelompokkan dan seleksi data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian di

³⁸ Muhammad Syamsudin, 2007, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, Hlm. 114.

lapangan menurut kualitas dan kebenarannya yang disusun secara sistematis dan kemudian dikaji secara deduktif serta dikaitkan dengan teori yang berasal dari data sekunder, kemudian dibuat kesimpulan guna menjawab permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.³⁹

Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif artinya peneliti hanya menggambarkan apa yang menjadi hasil dari penelitian terkait dengan pokok permasalahan yang dikaji. Hasil dari pembahasan tersebut kemudian diambil kesimpulan sebagai hasil akhir dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

³⁹ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum, Cet. I*, PT. Citra AdityaBakti, Bandung, Hlm. 50.