

# Hukum Perlindungan Konsumen (Cek)

*by* Muhammad Ramadhan

---

**Submission date:** 05-Mar-2023 08:39PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2029184539

**File name:** hri\_Ramadhan\_Yunial\_Laily\_Mutiari\_Muhammad\_Syaifuddin\_-11-36.pdf (434.15K)

**Word count:** 7448

**Character count:** 47928

## **ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION DALAM SENGKETA BISNIS ANTARA PELAKU USAHA DAN KONSUMEN**

**Muhammad Syahri Ramadhan; Yunial Laily Mutiari;  
Muhammad Syaifuddin  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Abstrak:** Salah satu sengketa bisnis yang sering menimbulkan polemik yaitu antara pelaku usaha dan konsumen. Efek hubungan asimetris antara pelaku usaha dan konsumen yaitu pelaku usaha dalam menawarkan produk barang dan/atau jasa kepada konsumen hanya berorientasi kepada keuntungan atau profit saja., akan tetapi untuk aspek keamanan dan kenyamanan bagi konsumen masih dikesampingkan. Atas dasar inilah yang membuat pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilaksanakan untuk merealisasikan kesepakatan terkait bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dikehendaki UU Perlindungan Konsumen, merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang memuaskan pihak yang sedang bersengketa. Adapun cara – cara ideal yang dapat digunakan atas sengketa bisnis dalam masa pandemi dapat digunakan dengan cara negosiasi dan mediasi. Kedua cara ini digunakan untuk permasalahan bisnis yang masih dalam taraf yang tidak terlalu kompleks, salah satu contoh kasus sewa gedung resepsi perkawinan yang melibatkan pelaku usaha jasa pemilik gedung dengan konsumen selaku penyewa.

**Kata kunci:** *Alternative Dispute Resolution, Sengketa Bisnis, Pelaku Usaha dan Konsumen*

### **A. PENDAHULUAN**

Bisnis dalam sudut pandang kehidupan manusia secara umum, merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Tidak ada satu pun manusia yang mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, dengan mengenyampingkan aspek bisnis. Contoh sederhana, dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari dalam rumah tangga, seperti kebutuhan sembilan bahan pokok (sembako) yaitu beras, gula pasir, minyak goreng dan mentega, daging sapi dan daging

ayam, telur ayam, susu, bawang merah dan bawang putih, gas elpiji dan minyak tanah, serta garam. Semua kebutuhan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan jual beli di pasar tradisional hingga pasar swalayan. Proses jual beli inilah merupakan bagian dari bisnis itu sendiri. Hal ini selaras dengan definisi bisnis yaitu usaha yang menyediakan barang dan jasa yang diinginkan pelanggan.<sup>1</sup> Secara sederhana, bisnis mempunyai tujuan mencari keuntungan (profit) baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen. Tidak ada satu pihak pun, baik dari segi pelanggan, pelaku usaha, hingga pemerintah yang ingin mengalami kerugian dalam bisnis. Adapun secara umum, bisnis mempunyai beberapa tujuan antara lain<sup>2</sup>:

1. Menyediakan Barang dan Jasa.

Pada hakekatnya, bisnis didirikan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, baik berupa barang maupun jasa. Dalam bisnis, menyediakan barang atau jasa berkualitas bagi para pelanggan, merupakan modal utama untuk mencapai keuntungan yang diharapkan. Misalnya, pelaku usaha melakukan bisnis jual beli sembako, dengan alasan sembako adalah komoditas utama dan wajib dipenuhi setiap orang. Sangat besar kemungkinan untuk memperoleh keuntungan, jika pengusaha menyediakan barang berupa bahan sembako tersenut.<sup>3</sup>

2. Keuntungan (profit).

Setiap produk yang dihasilkan dan dijual kepada para pelanggan, tujuan dari penjualan tersebut ialah memperoleh keuntungan (profit). Keuntungan adalah selisih antara pendapatan dan biaya operasional suatu bisnis. Hampir bahkan tidak ada satu pun pelaku usaha yang tidak mempunyai orientasi mencari keuntungan atas bisnis yang dijalankan. Memperoleh keuntungan dalam bisnis merupakan kewajiban bagi pelaku usaha yang seyogianya juga merupakan manusia yang ingin memenuhi kebutuhan hidup sehari – hari. Jika bisnis diorientasikan secara cuma - cuma, hal ini berarti

---

<sup>1</sup> Toman Sony Tambunan, & Wilson R, G. T, 2019, *Hukum Bisnis* (I). Prenana Media Group, Jakarta, Hlm. 23

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Syaickhu, A., Dianto, A. Y., & Pertiwi, S. D. (2021). Analisis Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual Beli Sembako Di Pasar Wage Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 8(1). <https://doi.org/10.53429/Jdes.V8i1.150>

pelaku usaha tidak menunaikan kewajiban dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

3. Kesejahteraan pemilik faktor produksi dan masyarakat.

Tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup pemilik usaha selaku penanam modal (investasi), setiap keuntungan transaksi bisnis, juga digunakan untuk pemenuhan biaya operasional perusahaan. Keuntungan juga digunakan untuk membayar upah tenaga kerja sebagai bentuk imbalan jasa atas tenaga dan pikiran yang diberikan kepada perusahaan.

4. Menjaga keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Komitmen dari pemilik usaha hingga pekerja sangat dibutuhkan, hal ini demi mencapai visi, sasaran dan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan.

5. Kemajuan atau pertumbuhan.

Sebagian pengusaha tidak menginginkan kegiatan bisnisnya berjalan di tempat atau statis. Pengusaha dituntut harus mampu mengembangkan atau memajukan bisnisnya, hal ini demi mencapai tujuan yang optimal. Keseriusan pengusaha dalam mengelola bisnisnya adalah salah satu kunci perusahaan dapat berjalan lebih maju

6. Prestise atau prestasi.

Suatu usaha didirikan sebagai prestise atau prestasi bagi pemilik usaha/investor. Misal, seseorang berinvestasi sebanyak mungkin untuk membangun bisnisnya, hal ini demi menciptakan lapangan pekerjaan seluas - luasnya bagi setiap orang, membantu meningkatkan pendapatan masyarakat, dan aktualisasi (pengembangan) diri bagi pemilik usaha tersebut. Bahkan, ada sebagian perusahaan yang mengeluarkan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR). Di dalam bisnis, tidak hanya keuntungan finansial saja yang menjadi tujuan, keuntungan sosial memiliki arti penting dalam meningkatkan citra atau nama baik di mata masyarakat. Demi mencapai tujuan profit sosial tersebut, perusahaan sukarela untuk mengeluarkan dana CSR tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Muhammad Syahri Ramadhan, 2017, *Corporate Social Responsibility dalam Perspektif Hukum Kepailitan di Indonesia. Posisi Strategis Penelitian Hukum Dan*

Tidak semua dalam kegiatan bisnis, tujuan untuk mencapai keuntungan mudah dilaksanakan seperti membalikkan telapak tangan. Jalan terjal menuju profit atau keuntungan harus dilalui bahkan bukan keuntungan yang didapatkan, tetapi perusahaan tersebut harus rugi. Banyak faktor yang menyebabkan kerugian tersebut timbul, salah satunya ialah tidak adanya aturan yang jelas terkait operasionalisasi perusahaan itu sendiri. Hal inilah kemudian dibutuhkan adanya hukum dalam ruang lingkup bisnis. Hukum adalah seperangkat aturan yang memiliki unsur perintah dan larangan, apabila tidak ditaati maka akan dikenakan sanksi (C.S.T. Kansil, 1989). Perintah, larangan, dan sanksi adalah unsur yang diperlukan di dalam bisnis. Secara kodrati, tidak ada manusia yang kurang atau rugi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Masalahnya ialah jika naluri manusia yang selalu ingin untung tersebut tidak diikat dengan norma perintah, larangan dan sanksi tersebut. Ketidaktertiban dan ketidakadilan adalah konsekuensi atas kesewenangan yang dilakukan setiap orang tersebut. Hukum merupakan jaminan untuk memberikan keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan bagi kehidupan manusia termasuk di bidang bisnis.<sup>5</sup> Seperangkat aturan hukum dibutuhkan karena<sup>6</sup>:

1. Tidak hanya janji dan itikad baik, para pihak yang terlibat dalam peran tujuan bisnis tersebut membutuhkan sesuatu yang lebih kuat dari hal tersebut.
2. Adanya kebutuhan untuk menciptakan upaya-upaya hukum yang dapat digunakan seandainya salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya tidak memenuhi janjinya.

Secara konkret, melihat adanya kombinasi hukum dan bisnis ini dapat terlihat dalam aspek hukum perjanjian. Mengingat bisnis adalah kegiatan transaksi antara pengusaha dengan pelanggan. Maka kesepakatan (konsensus) yang menghasilkan perjanjian antara kedua belah pihak adalah satu wujud keterlibatan hukum terhadap bisnis. Perjanjian merupakan aktivitas fundamental yang pasti dilakukan oleh subjek hukum

---

*Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam Pengembangan Teknologi Pendidikan Hukum Di Indonesia*, 157. <http://conference.unsri.ac.id/index.php/SLREV/index>

<sup>5</sup> Fance. M. Wantu, 2012, Mewujudkan Kepastian Hukum, Keadilan Dan Kemanfaatan Dalam Putusan Hakim Di Peradilan Perdata. *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(3), 480

<sup>6</sup> Fungsi Hukum Di Dalam Masyarakat Dan Peranan Hukum Bisnis Di Indonesia. (2014). *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 9 (1). <https://doi.org/10.35968/Jh.V9i1.301>

orang/kelompok dengan orang/kelompok lainnya. Di dalam dunia bisnis, tidak ada perjanjian yang jelas dalam kegiatan bisnis, maka akan berakibat fatal dengan timbulnya kerugian dari salah satu bahkan kedua belah pihak. Banyak beberapa para ahli yang memberikan definisi yang beraneka ragam mengenai pengertian perjanjian. Keanekaragaman definisi yang dikemukakan oleh berbagai para ahli tersebut dapat timbul, dikarenakan perspektif yang digunakan dalam satu permasalahan juga berbeda – beda. Jangankan definisi mengenai perjanjian, pengertian mengenai hukum itu sendiri sampai saat ini masih bermacam – macam juga.

Subekti memberikan pengertian mengenai perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau kedua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>7</sup> KRMT Tirtodiningrat memberikan pengertian perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat di antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat – akibat hukum yang dapat dipaksakan oleh undang – undang.<sup>8</sup> Van Dunne mendefinisikan perjanjian sebagai suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Teori yang dikemukakannya tersebut dikenal dengan istilah teori perjanjian baru, yang mana dalam teorinya, Van Dunne berpendapat bahwa teorinya tidak dapat melihat semata-mata karena perjanjiannya saja, namun harus dilihat perbuatan yang sebelumnya atau mendahulukannya.<sup>9</sup>

Dalam memberikan definisi perjanjian, pada dasarnya rujukan pertama yang dapat diambil berasal dari Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), tepatnya dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menyebutkan suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Abdulkadir Muhammad menguraikan secara terperinci mengenai definisi dalam Pasal 1313 KUH Perdata tersebut, yang dimana intisari dalam pasal tersebut mempunyai beberapa unsur yang terdiri dari, sebagai berikut:<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Agus Yudha Hernoko. (2010). *Hukum Perjanjian: Asas Proposionalitas Dalam Kontrak Perjanjian* (I). Prenada Media Group.

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Salim, H. S., 2003, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat Di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 34.

<sup>10</sup> Abdulkadir Muhammad, 2014, *Hukum Perdata Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, Hlm. 54.

a. Suatu Perbuatan

Pada hakekatnya suatu perbuatan dapat dilakukan tanpa dilandasi adanya persetujuan atau tidak dengan persetujuan. Dalam konteks perbuatan yang dilandasi persetujuan, maka perbuatan tersebut akan memberikan pengaruh akibat hukum kepada para pihak, sedangkan suatu perbuatan tanpa dilandasi persetujuan maka hal tersebut dapat termasuk dalam perbuatan *zaakwarneming* (perbuatan secara sukarela) dan *onrechtmatigedaad* (perbuatan melawan hukum).

b. Seseorang atau lebih

Unsur ini menegaskan bahwa subjek hukum yang terikat dalam perjanjian harus memiliki minimal 2 (dua) atau lebih subjek, yang dimana subjek hukum tersebut dapat berupa manusia kodrat atau badan hukum yang saling mengadakan persetujuan.

c. Mengikatkan diri

Kesepakatan di dalam suatu perjanjian akan tercapai apabila para pihak sudah saling mengikatkan diri. Mengikatkan diri yang dimaksud disini ialah adanya persamaan kehendak antara pihak yang mengadakan persetujuan tersebut sehingga hal tersebut dapat meminimalisir adanya suatu sengketa.

Unsur – unsur dalam pengertian perjanjian menurut Abdulkadir Muhammad tersebut selaras dengan yang diutarakan oleh Setiawan, rumusan Pasal 1313 KUH Perdata masih belum lengkap dan memiliki makna yang begitu luas. Dikatakan belum lengkap dikarenakan hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja. Sangat luas karena dengan dipakainya perkataan “perbuatan” tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan adanya revisi terkait pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata, antara lain:<sup>11</sup>

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum;
- b. Menambahkan perkataan “atau saling mengikatkan dirinya” dalam Pasal 1313 KUH Perdata;
- c. Maka dari itu, rumusan dari definisi tersebut menjadi, “perjanjian adalah perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih

---

<sup>11</sup> Setiawan, 1987, *Pokok – Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Jakarta, Hlm. 13

mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Kontroversi definisi perjanjian yang diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata ini diakibatkan adanya berbagai perspektif yang dikemukakan oleh berbagai para ahli dalam memberikan pengertian mengenai perjanjian itu sendiri. Perjanjian sendiri dapat dinyatakan sah apabila memenuhi syarat yang ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu:

- a. Kesepakatan dari para pihak yang membuat perjanjian
- b. Cakap dalam membuat perjanjian
- c. Adanya objek yang ditentukan
- d. Kausa yang halal (tidak bertentangan dengan peraturan perundang – undangan, kesusilaan dan ketertiban umum).

Adapun syarat yang pertama dan kedua tersebut merupakan syarat subjektif, yang dimana jika salah satu syarat tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif, yang dimana jika salah satunya tidak dipenuhi maka batal demi hukum.<sup>12</sup>Tidak adanya pemenuhan syarat sahnya perjanjian inilah menjadi pemicu timbulnya sengketa atau konflik antara para pihak yang melakukan bisnis.

Salah satu sengketa bisnis yang sering menimbulkan polemik yaitu antara pelaku usaha dan konsumen. Efek hubungan asimetris antara pelaku usaha dan konsumen yaitu pelaku usaha dalam menawarkan produk barang dan/atau jasa kepada konsumen hanya berorientasi kepada keuntungan atau profit saja., akan tetapi untuk aspek keamanan dan kenyamanan bagi konsumen masih dikesampingkan. Atas dasar inilah yang membuat pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UU Perlindungan Konsumen)<sup>13</sup>. UU Perlindungan Konsumen dibuat dengan harapan konsumen secara hukum, dapat memperjuangkan hak – hak atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Regulasi mengenai perlindungan konsumen tentunya bukan dibuat dengan tujuan mematikan bisnis pelaku usaha. Seyogianya, kepastian hukum yang diperoleh konsumen memberikan dampak positif kepada pelaku usaha agar dapat menciptakan barang

---

<sup>12</sup> Kartini Muljadi Dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 31

<sup>13</sup> Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan." *Keadilan Progresif* 3.1 (2012).



dan/atau jasa yang dapat berkualitas. Dengan begitu, iklim persaingan bisnis antar pelaku usaha dalam menarik minat konsumen akan menjadi sehat.<sup>14</sup>

Di dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen sudah mengatur mekanisme penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. UU Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
  - a. Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen dan Pelaku usaha/ produsen;
  - b. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution*, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilaksanakan untuk merealisasikan kesepakatan terkait bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dikehendaki UU Perlindungan Konsumen, merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang memuaskan pihak yang sedang bersengketa.<sup>15</sup>

Pada mulanya penyelesaian sengketa bisnis ini diorientasikan kepada jalur litigasi atau di dalam pengadilan. Mekanisme ini dianggap dapat memberikan keadilan dikarenakan penanganan perkara langsung ditangani oleh pihak yang berwajib yaitu hakim di pengadilan. Jalur litigasi juga memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa dikarenakan hasil dari perkara sengketa bisnis tersebut berupa putusan hakim yang notabene mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Permasalahannya ialah untuk prosedur penanganan sengketa bisnis di dalam pengadilan (litigasi) ini membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Realitanya, para pihak yang bersengketa harus melalui prosedur yang berbelit – belit, yang membuat masyarakat masih belum puas. Jika pun

---

<sup>14</sup> Intan Nur Rahmawati Dan Rukiyah Lubis. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Mediapressindo, 2018, Hlm. 11

<sup>15</sup> Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan." *Keadilan Progresif* 3.1 (2012).

putusan sudah dikeluarkan, hasilnya juga belum memberikan rasa kepuasan bagi para pihak yang bersengketa. Mengingat ruwetnya penanganan sengketa bisnis inilah kemudian memunculkan metode baru yaitu *Alternative Dispute Resolution* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa bisnis di luar pengadilan.<sup>16</sup>

## **B. RUANG LINGKUP ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

Bagi kalangan pebisnis, ketika menghadapi sengketa dengan mitra bisnisnya, mereka berusaha untuk menghindari proses penyelesaian konflik melalui jalur litigasi (pengadilan). Mengingat waktu yang lama dalam prosesnya dan biaya yang dikeluarkan tidaklah sedikit, kedua aspek tersebut adalah suatu hal yang tidak disukai bagi para kalangan pebisnis.<sup>17</sup> Mayoritas pebisnis berorientasi kepada mengeluarkan biaya produksi yang sedikit, demi mencapai keuntungan yang begitu besar. Di samping itu, aktivitas pebisnis dalam menjalankan usaha cukup memakan waktu yang banyak. Mereka menganggap jika persoalan konflik dilaksanakan melalui litigasi, hal tersebut sama saja membuang – buang waktu dan berdampak kepada target profit yang diharapkan perusahaan.

Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi) maupun pengadilan (litigasi), pada dasarnya memiliki kelebihan dan kelemahan masing – masing, yaitu:<sup>18</sup>

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan lahir adanya itikad baik dan kesepakatan bersama dari para pihak, untuk menyelesaikan sengketa. Sedangkan, penyelesaian di pengadilan terjadi dikarenakan adanya unsur paksaan dari salah satu pihak yang menginginkan penanganan perkara dilakukan oleh hakim di pengadilan.

---

<sup>16</sup> Saragih, R. F. (2017). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 29(4). <https://doi.org/10.21143/jhp.vol29.no4.564>

<sup>17</sup> Yuniarti, R. (2017). Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.793>

<sup>18</sup> Jimmy Joses Sembiring. (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan: Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi Dan Arbitrase* (Zulfa Simatur, Ed.; 1st Ed.). Visimedia.

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi), tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya sebab bergantung kepada kehendak dan itikad baik dari para pihak bersengketa. Sedangkan penyelesaian di pengadilan (litigasi) memiliki kekuatan eksekutorial artinya pelaksanaan terhadap putusan dapat dipaksakan oleh lembaga yang berwenang
3. Penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) biasanya membutuhkan jasa pengacara/advokat untuk menangani sengketa bisnisnya, yang dimana biaya atas imbalan jasa tersebut tidaklah murah alias mengeluarkan biaya yang besar.
4. Mengingat bentuk dan tata cara pelaksanaannya ditentukan oleh para pihak yang bersengketa, Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak harus melalui prosedur yang begitu formal, berbelit – belit dan memakan waktu yang lama. Sedangkan, di jalur litigasi tentunya harus melalui tahapan prosedur formal maupun persyaratan yang ditentukan oleh pengadilan, hal ini tentunya akan membutuhkan waktu yang begitu lama.
5. Kerahasiaan atas perkara sengketa bisnis yang dihadapi akan lebih terjamin jika dilakukan Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi). Hal ini dikarenakan tata caranya dilakukan tertutup dan memang sudah dikehendaki oleh para pihak yang bersengketa untuk tidak mempublikasikannya secara umum. Penyelesaian sengketa di jalur pengadilan, sangat dimungkinkan terbuka untuk umum, artinya siapa saja dapat melihat persidangan tersebut. Kalangan pebisnis tentunya tidak nyaman jika sengketa bisnis dipublikasikan secara terbuka, karena hal tersebut terkait nama baik atau reputasi perusahaan.

Adanya mekanisme *Alternative Dispute Resolution* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa ini juga bagian dari kritik publik terhadap penanganan perkara di pengadilan (litigasi). Problematika pengadilan di Indonesia begitu kompleks. Kompleksitas tersebut misalnya seperti;<sup>19</sup>Pertama, Penyelesaian sengketa yang begitu lama. Di Indonesia, proses pengadilan dari tahap pertama hingga kasasi dapat memakan waktu rata – rata 7 – 12 tahun. Menumpuknya perkara di Mahkamah Agung (MA)

---

<sup>19</sup> Candra Irawan, 2017, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Indonesia: Edisi Revisi* (I). Mandar Maju, Bandung, hlm. 41

sebagai konsekuensi tidak adanya pembatasan perkara yang diajukan kasasi, hal ini membuat MA harus membutuhkan waktu yang lama dalam memutuskan perkara tersebut. *Kedua*, Biaya berperkara yang mahal. Lamanya waktu berperkara dalam pengadilan, memiliki konsekuensi pihak yang bersengketa mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Mulai dari imbalan atas jasa dari pengacara/advokat, pendaftaran perkara, transportasi, operasional terkait kegiatan pengadilan, yang besar jumlahnya tidak dapat diduga, akan membuat kantong para pihak yang bersengketa terkuras habis. *Ketiga*, Kurangnya respon peradilan atas sengketa yang ditangani. Setiap perkara yang menyangkut kepentingan masyarakat umum atau orang banyak, terutama dari kalangan orang biasa bahkan orang miskin, pengadilan tidak terlalu tanggap bahkan terkesan abai. Sebaliknya, pengadilan memperlakukan secara baik dengan memberi keleluasaan bagi perkara dari lembaga besar atau kalangan orang.

Selain, faktor Pengadilan, kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) serta globalisasi ekonomi dunia, menjadi faktor adanya alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi). Transaksi bisnis yang tidak hanya ada dalam lingkup nasional, tetapi juga internasional, semakin membuka cakrawala pandangan para pebisnis terkait dinamika dunia bisnis termasuk sengketa yang ditimbulkan. Adanya unsur digitalisasi dalam bisnis, menciptakan paradigma efisiensi dalam bertransaksi hingga konflik bisnis (Ramadhan, 2021). Faktor yang terakhir ialah Tuntutan Masyarakat Untuk Menyelesaikan Sengketa Secara Cepat, Damai, dan Pasti. pada Pasal 2 ayat (4) UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menyebutkan *peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan*. Maksud *dengan sederhana* adalah pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan dengan cara efisien dan efektif. Yang dimaksud dengan biaya ringan adalah biaya perkara yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Namun demikian, asas sederhana, cepat, dan biaya ringan dalam pemeriksaan dan penyelesaian perkara di pengadilan tidak mengenyampingkan ketelitian dan kecermatan dalam mencari kebenaran dan keadilan.<sup>20</sup> Pada kenyataannya, masih menumpuknya perkara yang ada di Mahkamah Agung (MA) menjadi bukti bahwa asas sederhana, cepat, dan biaya ringan belum terlaksana secara optimal.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*

Keunggulan lain dari penyelesaian sengketa secara nonlitigasi dibandingkan litigasi ialah para pihak yang berperkara dapat menentukan hakim atau pihak penengah seperti mediator maupun arbiter, waktu dan tempat dilaksanakannya penyelesaian sengketa. Hal tersebut tidak dapat dilakukan jika menggunakan penyelesaian sengketa secara litigasi. Beberapa faktor yang membuat Alternatif Penyelesaian Sengketa menjadi salah satu metode penyelesaian konflik terutama dalam bisnis, antara lain:<sup>21</sup>

1. Cara penyelesaiannya sudah dipahami dalam berbagai budaya;
2. Metodenya mempunyai sifat non adversial;
3. Para pihak baik secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam sengketa, memungkinkan untuk berpartisipasi dalam perundingan;
4. Terwujudnya *win – win solution*.

Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1998 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Secara ilmu pengetahuan, strategi dalam penyelesaian sengketa terutama dalam dunia bisnis ini terdiri dari:<sup>22</sup>

1. Secara damai atau kekeluargaan

Untuk menghindari permusuhan dan menjaga hubungan baik para pihak, apalagi hubungan tersebut berorientasi kepada kepentingan bisnis. Setiap masalah atau konflik yang timbul, Langkah pertama yang dilakukan ialah secara damai atau kekeluargaan. Metode ini sering digunakan, apalagi para pebisnis bersama kompleksitas masalah perusahaan yang dimiliki, tentunya tidak menginginkan permasalahan dengan pihak lainnya diselesaikan dengan cara yang rumit.

---

<sup>21</sup> Mamudji, S. (2017). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 34(3). <https://doi.org/10.21143/jhp.vol34.no3.1440>

<sup>22</sup> Fitrotin Jamilah, 2014, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis (I)*. Medpress Digital, Jakarta, Hlm. 38

## 2. Negosiasi

Cara kedua ialah negosiasi. Bentuk negosiasi ialah adanya komunikasi antara para pihak yang bersengketa untuk mencari jalan keluar atas sengketa yang ditimbulkan. Pada tahap ini, negosiasi tidak perlu menggunakan pihak ketiga untuk menjadi penengah antara para pihak yang bersengketa. Cukup dari antar para pihak yang bersengketa yang berdiskusi dan memecahkan masalah atas sengketa yang dimiliki

## 3. Mediasi

Tidak seperti negosiasi, yang hanya mengandalkan jalinan komunikasi antar para pihak yang bersengketa. Tahap mediasi membutuhkan pihak ketiga untuk menjembatani dan menjadi penengah atas sengketa yang dihadapi oleh para pihak yang bersengketa. Adapun istilah pihak ketiga disini disebut mediator. Demi tercapainya rasa kejujuran dan keadilan dalam menangani sengketa, diutamakan mediator berasal dari pihak luar atau tidak ada hubungan kekerabatan dengan para pihak yang bersengketa.

## 4. Konsiliasi

Setelah tahapan mediasi dilakukan, maka akan berlanjut ke tahap konsiliasi. Mediator pun bertransformasi menjadi konsiliator. Konsiliator berperan merumuskan beberapa tata cara yang akan dijadikan jalan keluar, kemudian ditawarkan kepada para pihak yang bersengketa

## 5. Arbitrase

Arbitrase merupakan salah satu strategi paling familiar digunakan khususnya di dunia bisnis baik dalam lingkup hukum nasional maupun hukum internasional. Selayaknya pengertian ilmu hukum, hingga saat ini belum ada batasan resmi mengenai definisi arbitrase.

Hal ini berlaku sama dengan proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Di dalam UU Perlindungan Konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa selain menggunakan jalur litigasi. Upaya lain yang dilakukan ialah jalur non-litigasi dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase melalui optimalisasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Rangka, Gredly Laurens. *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Diss. Tadulako University, 2014.

### C. OPTIMALISASI *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM SENGKETA BISNIS DI MASA PANDEMI COVID – 19

Pada awal virus corona melanda di Indonesia, pemerintah segera memberikan instruksi untuk mengubah pola kerja *Work From Office* (kerja dari kantor) menjadi *Work From Home* (kerja dari rumah). Terutama di bidang pendidikan, setiap perguruan tinggi baik negeri maupun swasta untuk melaksanakan kegiatan perkuliahan melalui mekanisme dalam jaringan (daring). Pertimbangannya tentu saja untuk meminimalisir pola penyebaran virus yang begitu masif. Pemanfaatan virtual teknologi informasi tersebut adalah salah satu solusi yang paling realistis digunakan di tengah pandemi saat ini. Antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan platform digital ini, disinyalir tidak akan berhenti meskipun pandemi telah usai. Metode konvensional seperti contoh harus bertransaksi dengan tatap muka maupun penggunaan uang fisik sebagai alat pembayaran tidak lagi dijadikan sebagai cara tunggal dalam kegiatan berbisnis. Maka dari itu, demi memenuhi kebutuhannya, sebagian besar masyarakat melakukan aktivitas bisnis dengan basis digitalisasi, mengingat situasi pandemi saat ini. Tidak memungkinkan bagi masyarakat fokus menjalankan bisnis secara konvensional. Maka dari itu pemanfaatan platform online lainnya, menjadi sarana banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari.<sup>24</sup> Pemanfaatan aplikasi transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) di situasi pandemi saat ini, mayoritas sudah banyak digunakan oleh setiap orang. Sebelum terjadi pandemi, jumlah konsumen yang memanfaatkan *e-commerce* sebanyak 75 (tujuh puluh lima) juta orang, namun pada saat pandemi, meningkat menjadi 85 (delapan puluh lima) juta orang.<sup>25</sup> Adanya peningkatan hingga 10 juta pemakai media *e-commerce* ini, menandakan bahwa digitalisasi dalam kegiatan bisnis merupakan salah satu solusi mujarab dalam mengatasi kondisi resesi ekonomi di situasi pandemi saat ini.

Di balik optimalisasi platform digital dalam berbisnis di era pandemi saat ini, masalah lain yang timbul ialah adanya kegiatan bisnis yang sudah diperjanjikan akan tetapi harus tertunda bahkan batal dikarenakan situasi

---

<sup>24</sup> Muhammad Syahri Ramadhan, 2021, April, Sudah Saatnya Meregulasi Digitalisasi Bisnis. *Sriwijaya Post*, 2. <https://Palembang.Tribunnews.Com/2021/04/05/Sudah-Saatnya-Meregulasi-Digitalisasi-Bisnis?Page=4>

<sup>25</sup> *Ibid.*

pandemi covid - 19. Pandemi covid – 19 memberikan polemik terhadap pembatalan perjanjian kontrak bisnis dengan alasan *force majeure* (keadaan memaksa) atau bukan. *Force majeure* (keadaan memaksa) dapat dikategorikan 2 (dua) bagian yaitu *Force majeure* (keadaan memaksa) bersifat absolut (mutlak) dan relatif (bersifat tidak mutlak). *Force majeure* (keadaan memaksa) bersifat absolut (mutlak) merupakan suatu kondisi tidak mungkin sekali untuk melaksanakan perjanjian. *Force majeure* (keadaan memaksa) bersifat relative (tidak mutlak) adalah suatu kondisi perjanjian masih mungkin untuk dilaksanakan dengan adanya pengorbanan yang besar dari hak si berutang (debitur).<sup>26</sup> Banyak beberapa para ahli yang berbeda pendapat mengenai pandemi covid – 19 dapat dijadikan sebagai alasan adanya *Force majeure* (keadaan memaksa), terutama saat pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 mengenai Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* Sebagai Bencana Nasional (selanjutnya disingkat Keppres No. 12 Tahun 2020). Ahli Hukum Tata Negara sekaligus Menteri Koordinator Politik, Hukum dan Keamanan (Menkopolhukam), Mahfud MD menyatakan sebuah kekeliruan menjadikan Keppres No. 12 Tahun 2020 sebagai dasar hukum adanya pembatalan kontrak dengan alasan *Force majeure* (keadaan memaksa). Jika serta merta setiap kontrak bisnis harus dibatalkan semua dengan alasan pandemi covid – 19 merupakan bencana nasional, tidak hanya berdampak negatif kepada pihak para pebisnis, tetapi juga berimplikasi kepada pihak pemerintah. Jika setiap kontrak bisnis di masa pandemi seketika banyak dibatalkan, hal tersebut akan mengganggu stabilitas ekonomi nasional.<sup>27</sup> Keppres No. 12 Tahun 2020 tidak dapat serta merta dijadikan legitimasi adanya *force majeure* (keadaan memaksa), akan tetapi dapat menjadi pintu masuk untuk dilaksanakan negoisasi ulang atau pembahasan kembali isi perjanjian. Hal senada juga disampaikan ahli hukum tata negara Refli Harun yang menyatakan pandemi covid – 19 tidak dapat dikategorikan *force majeure* (keadaan memaksa). Pandemi covid – 19 ini bersifat gradual, tidak seperti bencana alam lainnya yaitu gempa bumi

---

<sup>26</sup> I Ketut Oka Setiawan., 2018, *Hukum Perikatan* (III). Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 67

<sup>27</sup> Mochamad Januar Rizki. (2020, April 23). *Penjelasan Prof Mahfud Soal Force Majeure Akibat Pandemi Corona*. [www.Hukumonline.Com](http://www.Hukumonline.Com).



dan tsunami. Adapun solusi yang dapat diberikan atas dampak pandemi terhadap pelaksanaan perjanjian ialah renegosiasi kontrak.<sup>28</sup>

Jika merujuk pernyataan Mahfud MD dan Refly Harun yang menyatakan pandemi covid – 19 dan Keppres No. 12 Tahun 2020 tidak dapat dijadikan alasan *force majeure* (keadaan memaksa), tetapi dapat membuka pintu terjadinya renegosiasi kontrak. Menurut penulis, adanya pembahasan ulang atas kontrak tersebut merupakan bagian dari *force majeure* (keadaan memaksa) yang bersifat relatif. Pada hakekatnya, jika dalam perjanjian menentukan waktu pelaksanaan atau pemenuhan prestasi, akan tetapi tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya dikarenakan faktor alam seperti pandemi covid – 19, maka hal tersebut merupakan bagian dari pembatalan perjanjian sebagai akibat *force majeure* (keadaan memaksa).<sup>29</sup> Adapun pembatalan perjanjian tersebut pembatalan yang bersifat sementara, bukan mutlak. Jadi antara pihak debitur dan kreditur dapat melakukan pembuatan kontrak ulang atas objek bisnis yang sedang diperjanjikan. Salah satu contoh misalnya dalam kasus sewa gedung resepsi perkawinan. Para pemilik gedung resepsi perkawinan dan penyewa gedung dapat melakukan negosiasi ulang atas kontrak bisnis nya dilakukan. Mengingat adanya kebijakan protokol kesehatan yaitu salah satunya tidak boleh adanya kerumunan, maka kegiatan resepsi perkawinan dapat diundur waktunya dengan estimasi waktu yang dapat diperkirakan dan disepakati para pihak.<sup>30</sup>

Di balik pro dan kontra, apakah pandemi covid – 19 dan Keppres No. 12 Tahun 2020 dapat dijadikan dasar pembatalan perjanjian dengan alasan *force majeure* (keadaan memaksa). Hal tersebut akan menyebabkan konflik atau sengketa antara para pelaku usaha dan konsumen yang membuat kontrak bisnis. Maka dari itu, pemanfaatan metode alternatif penyelesaian sengketa adalah solusi terbaik untuk mengatasi masalah tersebut. Adapun cara – cara ideal yang dapat digunakan atas sengketa bisnis dalam masa pandemi dapat digunakan dengan cara negosiasi dan mediasi. Penulis tidak

---

<sup>28</sup> Setyo Aji Harjanto. (2020, November 26). *Pandemi Covid-19 Bukan Force Majeure, Simak Penjelasan Pakar Hukum*. [www.kabar24.bisnis.com](http://www.kabar24.bisnis.com).

<sup>29</sup> Syamsiah, D. (2020). **PENYELESAIAN PERJANJIAN HUTANG PIUTANG SEBAGAI AKIBAT FORJE MAJEUR KARENA PANDEMIC COVID 19**. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1). <https://doi.org/10.24269/Ls.V4i1.2783>

<sup>30</sup> Anriwati, S., & Ramadhani, D. A. (2021). Pembatalan Perjanjian Sewa Gedung Pernikahan Akibat Pandemi Covid-19. *Wajah Hukum*, 5(1). <https://doi.org/10.33087/Wjh.V5i1.332>

menjelaskan arbitrase dikarenakan arbitrase seyogianya digunakan untuk persoalan bisnis yang sangat kompleks dan besar. Di samping itu biaya yang digunakan untuk meminta jasa arbiter begitu besar. Adapun peran negosiasi dan mediasi digunakan untuk skala kasus bisnis di masa pandemi covid – 19, yang masih relatif biasa saja.

## NEGOSIASI

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, negosiasi adalah proses tawar-menawar dengan jalan berunding untuk mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain.<sup>31</sup> Menurut Suyud Margono, negosiasi adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Gary Goodpaster menyatakan negosiasi adalah proses upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain, suatu proses interaksi dan komunikasi yang dinamis dan beraneka ragam.<sup>32</sup> Pasal 6 ayat (2) UUAAPS menyatakan Negosiasi adalah “Penyelesaian atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana yang dimaksud ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis.”. Merujuk Pasal 6 ayat (2) tersebut, upaya pertama yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yaitu dengan adanya negosiasi antara para pihak yang bersengketa dan hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis.

Negosiasi ini sendiri dapat dibagi ke dalam 2 (dua) kategori yaitu negosiasi dilandasi adanya kesepakatan dan negosiasi tanpa adanya kesepakatan. Negosiasi tanpa adanya kesepakatan adalah salah satu pihak atau masing – masing pihak tidak mempunyai hubungan hukum atau interaksi sebelum adanya negosiasi tersebut. Artinya negosiasi tersebut terjadi dengan secara serta merta setelah timbul konflik antara para pihak. Negosiasi yang dilandasi kesepakatan ialah sebelum negosiasi, salah satu pihak mengundang pihak lainnya untuk bertatap muka, komunikasi dan

---

<sup>31</sup> Depdikbud, 2021, Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Balai Pustaka*, 2(Jakarta).

<sup>32</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Op.Cit*, Hlm. 37

membuat kesepakatan, yang dimana hal tersebut tetap berbasis kepada prinsip itikad baik.<sup>33</sup>

Dalam kasus pembatalan pelaksanaan perjanjian sebagai akibat pandemi covid -19 ini, negosiasi merupakan langkah yang bijak untuk didahulukan oleh para pihak yang bersengketa. Para pihak yang bersengketa merupakan negosiator yang akan merundingkan sengketa yang dihadapi. Idealnya, kasus yang dipersengketakan adalah kasus yang tidak besar dan tidak kompleks. Harapannya ialah permasalahan sengketa bisnis antar para pihak cukup berhenti dalam tahap negosiasi, tanpa harus lanjut ke tahap selanjutnya seperti mediasi bahkan arbitrase. Konsekuensi adanya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid – 19) (selanjutnya disingkat PP No. 21 tahun 2020), maka kegiatan bisnis yang dilakukan di tempat atau pemanfaatan fasilitas umum yang dapat memicu timbulnya kerumunan harus dihentikan. Adapun contoh bisnis tersebut seperti gerai makanan dan minuman di dalam maupun di luar mal serta bisnis sewa gedung resepsi perkawinan. Tidak hanya pelaku usaha selaku debitur saja yang akan merasakan dampak kerugian, tetapi kreditur sekaligus pengguna atau konsumen atas bisnis tersebut juga dirugikan. Kasus bisnis yang disebutkan penulis sebelumnya tadi jika masih berada dalam skala yang kecil dan tidak kompleks, maka masih layak jika dilakukan dalam tahap negosiasi.

Tahap negosiasi ini mempunyai keunggulan tersendiri yaitu biaya yang dikeluarkan tidak begitu besar dikarenakan tidak menggunakan pihak ketiga dalam menyelesaikan perkaranya seperti adanya mediator dalam mediasi dan arbiter dalam arbitrase.<sup>34</sup> Dalam negosiasi, sengketa cukup diselesaikan oleh para pihak yang bersengketa, yang dimana para pihak tersebut juga disebut negosiator. Dari segi prosedural, pelaksanaan negosiasi lebih fleksibel dibandingkan mediasi maupun arbitrase. Para negosiator dapat melaksanakan perundingan dengan prinsip kekeluargaan dan musyawarah mufakat. Keunggulan lainnya ialah kerahasiaan atas kasus yang dihadapi lebih terjamin, hal ini dikarenakan hanya para pihak saja yang tahu permasalahan yang sedang mereka hadapi. Sebagai contoh, dalam kasus

---

<sup>33</sup> *Ibid*, Hlm. 38

<sup>34</sup> Syafrida, & Hartati, R. (2020). Keunggulan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Negosiasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7 (2).

sewa gedung resepsi, dikarenakan efek Keppres No. 12 Tahun 2020 dan PP No. 21 tahun 2020, pihak pemilik gedung dan pihak penyewa gedung dapat bernegosiasi untuk merevisi kontrak bisnis yang mereka lakukan.<sup>35</sup> Lakukan. Selama kasus bisnis di masa pandemi covid – 19 tidak begitu besar dan kompleks, negosiasi dapat dilaksanakan dengan komprehensif. Jika hasil negosiasi yang dihasilkan berupa kontrak yang baru dan dituangkan dalam bentuk tertulis, maka kontrak tersebut merupakan hukum atau undang – undang bagi para pihak yang bersengketa.<sup>36</sup> Negosiasi meskipun mempunyai keunggulan, bukan berarti tidak memiliki kelemahan, kelemahan yang pertama ialah jika salah satu negosiator mempunyai karakter psikologis yang keras kepala, emosional dan egois. Hal tersebut akan mengganggu untuk tercapainya kesepakatan dalam negosiasi, kebesaran hati dan kebijaksanaan para negosiator merupakan modal utama untuk mewujudkan hasil negosiasi yang adil.

## **MEDIASI**

Mediasi adalah upaya untuk adanya kesepakatan bersama antar para pihak dengan memanfaatkan mediator selaku pihak ketiga yang tidak berperan untuk membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak, tetapi menjadi fasilitator dalam menjembatani permasalahan yang dihadapi para pihak yang berbasis netral, terbuka jujur dan musyawarah mufakat. Adapun mediasi memiliki beberapa unsur antara lain:<sup>37</sup>

1. Mediasi adalah upaya perundingan yang dilandasi rasa sukarela dari para pihak yang bersengketa
2. Mediator yang terlibat turut membantu menemukan solusi bagi para pihak atas sengketa yang mereka hadapi
3. Para pihak memang sudah sepakat dan menerima atas mediator yang akan membantu permasalahan para pihak.

---

<sup>35</sup> Anriwati, S., & Ramadhani, D. A. (2021). Pembatalan Perjanjian Sewa Gedung Pernikahan Akibat Pandemi Covid-19. *Wajah Hukum*, 5(1). <https://doi.org/10.33087/Wjh.V5i1.332>

<sup>36</sup> Syafrida, & Hartati, R. (2020). Keunggulan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Negosiasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7(2).

<sup>37</sup> Susanti Adi Nugroho, 2019, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (I)*. Kencana, Jakarta, Hlm. 19

4. pada saat perundingan berlangsung, mediator tidak diperbolehkan mengambil keputusan atau kesimpulan.
5. Tujuan mediasi adalah terwujudnya kesepakatan bersama dari para pihak yang bersengketa, yang dimana hasil kesepakatan tersebut memang diterima atau diinginkan oleh para pihak.

Mediasi ini pada dasarnya merupakan manifestasi dari nilai – nilai yang hidup dalam kehidupan masyarakat Indonesia, khususnya dalam hukum adat. Di dalam hukum adat, prinsip komunal (kebersamaan) merupakan salah satu corak dari hukum adat. Tidak seperti hukum barat, yang mengedepankan kepada sanksi, hukum adat lebih mengupayakan pengembalian keseimbangan antara para pihak yang bersengketa. Tetua atau kepala adat dipersonifikasikan seperti mediator yang memberikan masukan maupun solusi atas permasalahan yang dihadapi para pihak.<sup>38</sup> Di dalam hukum barat, mediator pada umumnya dihadirkan karena atas permintaan dari salah satu atau para pihak yang bersengketa, sedangkan dalam hukum adat, ketua adat dapat berinisiatif untuk tutur campur membantu menyelesaikan konflik. Hal ini dilandasi ketua adat mempunyai tanggung jawab menjaga nilai adat istiadat yang hidup di masyarakat. Adakalanya juga masyarakat adat yang sedang mengalami pemasalahan hukum, meminta langsung kepada kepala adat untuk menjadi mediator atas permasalahan mereka. Sebagai masyarakat adat yang menghendaki kepala adat menjadi mediator dikarenakan mereka meyakini ketua adat adalah panutan dan orang yang dihormati di lingkungan mereka, serta orang yang bijak.<sup>39</sup>

Perbedaan mendasar antara mediator dengan hakim di pengadilan dan arbiter dalam arbitrase, mediator tidak mempunyai kekuatan untuk membuat keputusan yang harus ditaati oleh para pihak yang bersengketa. Di pengadilan, hakim mempunyai kewenangan untuk membuat keputusan yang kemudian keputusan tersebut wajib ditaati oleh para pihak. Hal ini berlaku sama dengan arbitrase, setiap keputusan yang sudah ditetapkan oleh sidang majelis arbiter wajib ditaati oleh para pihak yang bersengketa. Mediator

---

<sup>38</sup> Mufid, M. (2020). Mediasi Dalam Hukum Adat. *Al-Manhaj: Journal Of Indonesian Islamic Family Law*, 2(2). <https://doi.org/10.19105/Al-Manhaj.V2i2.3490>

<sup>39</sup> Mufid, M. (2020). Mediasi Dalam Hukum Adat. *Al-Manhaj: Journal Of Indonesian Islamic Family Law*, 2(2). <https://doi.org/10.19105/Al-Manhaj.V2i2.3490>

merupakan fasilitator yang hanya memberikan masukan dan solusi atas permasalahan yang dihadapi, dia bukanlah regulator yang dapat membuat hukum (putusan) dan memiliki unsur paksaan yang wajib ditaati oleh para pihak yang bersengketa.<sup>40</sup>

Mediasi saat ini dapat diterapkan di pengadilan maupun di luar pengadilan. Pasal 7 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan Mahkamah Agung Republik Indonesia (Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008) menyebutkan “pada hari sidang yang ditentukan yang dihadiri kedua belah pihak, hakim mewajibkan kedua belah pihak untuk menempuh mediasi.” Adapun para pihak yang bersengketa dapat memilih mediator yang sudah terdaftar di pengadilan. Adapun mediator tersebut adalah pihak yang mempunyai sertifikat mediator yang sudah diakui legalitasnya oleh Mahkamah Agung. Jika pun para pihak tidak berhasil menentukan mediator yang menangani konflik yang ditimbulkan, mereka dapat menyerahkan kembali ke hakim di pengadilan, dan hakim akan menunjuk hakim yang bukan memeriksa perkara dan hakim tersebut sudah memiliki sertifikat mediator.<sup>41</sup> Jika dalam proses mediasi tidak ditemukan jalan penyelesaian atau solusi, maka sengketa yang dihadapi oleh para pihak yang berperkara dikembalikan ke mekanisme pengadilan (litigasi).

Mediasi di luar pengadilan pada dasarnya terdiri dari mediasi terkait perbankan, hubungan industrial dan asuransi. Dalam dunia perbankan, mengingat efek pandemi covid – 19, konflik antara pihak bank dan nasabah begitu rentan terjadi. Kasus tersebut salah satunya persoalan kredit macet yang dilakukan oleh pihak nasabah terhadap bank. Mengingat situasi resesi ekonomi, banyak tingkat pendapat masyarakat mengalami penurunan dan hal tersebut berefek kepada angsuran kredit yang wajib mereka bayar.<sup>42</sup> Demi menemukan *win – win solution*, persoalan ini diselesaikan melalui proses mediasi antara pihak bank dan nasabah.

---

<sup>40</sup> Simbolon, L. A. (2018). Mediasi Melalui Pendekatan Mufakat Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Untuk Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional. *Uir Law Review*, 2(2).

<sup>41</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Op.Cit*, Hlm. 29.

<sup>42</sup> Satradinata, D. N., & Muljono, B. E. (2020). Analisis Hukum Relaksasi Kredit Saat Pandemi Corona Dengan Kelonggaran Kredit Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2). <https://doi.org/10.22437/Jssh.V4i2.11009>

Selanjutnya mediasi dalam hubungan industrial, jangankan pada masa pandemi covid – 19, sebelum adanya wabah virus corona, konflik yang ditimbulkan antara pihak pengusaha dan pekerja sering kali terjadi. Hal ini dipengaruhi hubungan asimetris antara pengusaha dan pekerja itu sendiri. Pengusaha yang notabene mempunyai posisi dominan dari segi kekuasaan maupun finansial dibandingkan pekerjanya. Di masa pandemi covid – 19, banyak perusahaan yang harus tutup baik secara permanen maupun tidak permanen dikarenakan kerugian finansial yang dialami.<sup>43</sup> Adapun efek tersebut dapat berlanjut dengan merumahkan bahkan memberikan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) kepada para pekerja. Untuk menghindari polemi tersebut, hal yang dapat diperlukan salah satunya dengan adanya proses mediasi antara pihak pengusaha dan tenaga kerja.

Selanjutnya proses mediasi di bidang asuransi. Saat ini asuransi merupakan program yang banyak diminati oleh masyarakat. Asuransi mempunyai peran dalam mengalihkan resiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi. Permasalahan yang sering terjadi ialah adanya perbedaan persepsi antara perusahaan asuransi dan nasabah mengenai pembayaran klaim asuransi. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan sengketa yang tidak berkesudahan antara para pihak yang bersengketa. Maka dari itu, solusinya ialah dibentuklah lembaga mediasi asuransi yang dapat membantu permasalahan antara para pihak yang bersengketa.

Terkait mediasi dalam ranah hukum perlindungan konsumen, Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada (dua) (Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350 / MPP / Kep / 12 / 2001). Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya – upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Sugiarti, Y., & Wijayanti, A. (2020). Keabsahan Pemutusan Hubungan Kerja Karena Force Majeur Di Masa Pandemi Covid-19. *Justitia Jurnal Hukum*, 4 (2).

<sup>44</sup> Anggraeni Endah Kusumaningrum, "Peran badan penyelesaian sengketa konsumen dalam upaya perlindungan hukum bagi konsumen." *Serat Acitya* 2.1 (2020): 40.

#### **D. PENUTUP**

Mengingat ruwetnya penanganan sengketa bisnis di jalur pengadilan, maka cara yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen dalam menyelesaikan masalah bisnisnya ialah menggunakan *Alternative Dispute Resolution* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa bisnis di luar pengadilan. Secara ilmu pengetahuan, strategi dalam penyelesaian sengketa terutama dalam dunia bisnis dapat dilakukan dengan: Secara damai atau kekeluargaan; Negoisasi; Mediasi; Konsiliasi, dan; Arbitrase. Adanya polemik Keppres No. 12 Tahun 2020 dan PP No. 21 tahun 2020 dijadikan untuk legitimasi atas pembatalan perjanjian dengan alasan *force majeure* (keadaan memaksa). Hal tersebut akan menyebabkan konflik atau sengketa antara para pihak yang membuat kontrak bisnis. Maka dari itu, pemanfaatan metode alternatif penyelesaian sengketa adalah solusi terbaik untuk mengatasi masalah tersebut. Adapun cara – cara ideal yang dapat digunakan atas sengketa bisnis dalam masa pandemi dapat digunakan dengan cara negosiasi dan mediasi. Kedua cara ini digunakan untuk permasalahan bisnis yang masih dalam taraf yang tidak terlalu kompleks, beberapa contohnya seperti kasus sewa gedung resepsi perkawinan yang melibatkan pelaku usaha jasa pemilik gedung dengan konsumen selaku penyewa, persoalan kredit macet antara pihak bank dan nasabah, hubungan industrial antara pengusaha dan pekerja serta kasus asuransi terkait perusahaan asuransi dan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. (2014). *Hukum Perdata Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Agus Yudha Hernoko. (2010). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Perjanjian* (I). Prenada Media Group.
- Anriwati, S., & Ramadhani, D. A. (2021). Pembatalan Perjanjian Sewa Gedung Pernikahan Akibat Pandemi Covid-19. *Wajah Hukum*, 5(1). <https://doi.org/10.33087/wjh.v5i1.332>
- Candra Irawan. (2017). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia: Edisi Revisi* (I). Mandar Maju.
- C.S.T. Kansil, C. S. T. K. (1989). *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. *Profesional Psychology*.
- Depdikbud. (2021). Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Balai Pustaka*, 2(Jakarta).
- Fitrotin Jamilah. (2014). *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis* (I). Medpress Digital.
- Fungsi Hukum Di Dalam Masyarakat Dan Peranan Hukum Bisnis Di Indonesia. (2014). *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 9(1). <https://doi.org/10.35968/jh.v9i1.301>
- Ketut Oka Setiawan. (2018). *Hukum Perikatan* (III). Sinar Grafika.
- Jimmy Joses Sembiring. (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan: Negoisasi, Mediasi, Konsultasi dan Arbitrase* (Zulfa Simatur, Ed.; 1st ed.). visimedia.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. (2003). *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kusumaningrum, Anggraeni Endah Kusumaningrum Anggraeni Endah. "Peran badan penyelesaian sengketa konsumen dalam upaya perlindungan hukum bagi konsumen." *Serat Acitya* 2.1 (2020): 40.
- Mamudji, S. (2017). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 34(3). <https://doi.org/10.21143/jhp.vol34.no3.1440>
- Mochamad Januar Rizki. (2020, April 23). *Penjelasan Prof Mahfud Soal Force Majeure Akibat Pandemi Corona*. [www.Hukumonline.Com](http://www.Hukumonline.Com).
- Mufid, M. (2020). Mediasi dalam Hukum Adat. *Al-Manhaj: Journal of Indonesian Islamic Family Law*, 2(2). <https://doi.org/10.19105/al-manhaj.v2i2.3490>
- Nur Rahmawati, Intan Dan Rukiyah Lubis. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Mediapressindo, 2018.

- Ramadhan, M. S. (2017). Corporate Social Responsibility dalam Perspektif Hukum Kepailitan di Indonesia. *Posisi Strategis Penelitian Hukum Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam Pengembangan Teknologi Pendidikan Hukum Di Indonesia*, 157.  
<http://conference.unsri.ac.id/index.php/SLREV/index>
- Ramadhan, M. S. (2021, April). Sudah Saatnya Meregulasi Digitalisasi Bisnis. *Sriwijaya Post*, 2.  
<https://palembang.tribunnews.com/2021/04/05/sudah-saatnya-meregulasi-digitalisasi-bisnis?page=4>
- Rusli, Tami, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan." *Keadilan Progresif* 3.1 (2012).
- Salim, H. S. (2003). *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*. Sinar Grafika.
- Saragih, R. F. (2017). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 29(4).  
<https://doi.org/10.21143/jhp.vol29.no4.564>
- Satradinata, D. N., & Muljono, B. E. (2020). Analisis Hukum Relaksasi Kredit Saat Pandemi Corona Dengan Kelonggaran Kredit Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2).  
<https://doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11009>
- Setiawan. (1987). *Pokok – Pokok Hukum Perikatan*. Bina Cipta.
- Setyo Aji Harjanto. (2020, November 26). *Pandemi Covid-19 Bukan Force Majeure, Simak Penjelasan Pakar Hukum*.  
[www.kabar24.bisnis.com](http://www.kabar24.bisnis.com)
- Simbolon, L. A. (2018). Mediasi melalui pendekatan mufakat sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk mendukung pembangunan ekonomi nasional. *Uir Law Review*, 2(2).
- Sugiarti, Y., & Wijayanti, A. (2020). Keabsahan Pemutusan Hubungan Kerja Karena Force Majeur Di Masa Pandemi Covid-19. *Justitia Jurnal Hukum*, 4(2).
- Susanti Adi Nugroho. (2019). *Manfaat Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (I)*. Kencana.
- Syafrida, & Hartati, R. (2020). Keunggulan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Negoisasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7(2).
- Syaickhu, A., Dianto, A. Y., & Pertiwi, S. D. (2021). Analisis Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual Beli Sembako Di Pasar Wage

- Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 8(1).  
<https://doi.org/10.53429/jdes.v8i1.150>
- Syamsiah, D. (2020). Penyelesaian Perjanjian Hutang Piutang Sebagai Akibat Forje Majeur Karena Pandemic Covid 19. *Legal Standing : Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1). <https://doi.org/10.24269/lh.v4i1.2783>
- Toman Sony Tambunan, & Wilson R, G. T. (2019). *Hukum Bisnis (I)*. Prenana Media Group.
- Wantu, F. M. (2012). Mewujudkan Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan dalam Putusan Hakim di Peradilan Perdata. *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(3), 480.
- Yuniarti, R. (2017). Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.793>.

# Hukum Perlindungan Konsumen (Cek)

---

## ORIGINALITY REPORT

---

17%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

14%

★ Submitted to Udayana University

Student Paper

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off