



EFEKTIVITAS PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM MENYELESAIKAN PENGADUAN KONSUMEN

Abdul Rahman^{1*}, Asma², Maemanah³

^{1,2,3}Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Sawerigading Makassar, Makassar, Indonesia
abdulrahman1934@outlook.co.id^{1*}, unsaasmah@gmail.com², sofikaisah@gmail.com³



Abstract

The amendment to the 1945 Constitution affirmed the supremacy of the constitution, giving birth to auxiliary state institutions such as BPSK to maintain a balance between consumers and business actors. BPSK exists as an alternative to non-litigation dispute resolution that is cheap, fast, and fair, in order to ensure consumer protection through mediation, conciliation, or arbitration mechanisms. To analyze the effectiveness of consumer dispute resolution by the Consumer Dispute Resolution Agency and to review and analyze the legal obstacles faced by the Consumer Dispute Resolution Agency in carrying out consumer protection duties. This research is a normative legal research using a statutory approach and a conceptual approach. The effectiveness of BPSK was determined by regulatory clarity, infrastructure availability, quality of human resources, and public legal awareness. Normatively, BPSK has legitimacy through the UUPK and the Ministry of Industry, but there are still contradictions, especially regarding the nature of the decision that is called final but can still be objected to the District Court.

Keywords: *Effectiveness of BPSK; Consumer protection; Consumer dispute resolution.*

✉ Alamat korespondensi:

Universitas Sawerigading Makassar, Makassar, Indonesia
abdulrahman1934@outlook.co.id

I. PENDAHULUAN

Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945 ini telah meniadakan konsep superioritas suatu lembaga negara atas lembaga negara lainnya dari struktur ketatanegaraan Republik Indonesia. Konsekuensi dari perubahan Undang-undang Dasar 1945, memunculkan suatu lembaga negara bantu atau yang biasa disebut dengan istilah *state auxiliary organs* atau *state auxiliary institution* artinya suatu lembaga negara bantu atau lembaga negara yang bersifat penunjang (Thohari, 2006). Sebagai jawaban dari tuntutan perkembangan dari dinamika ketatanegaraan di Indonesia berdirilah lembaga negara baru yang berupa dewan (*council*), komisi (*commission*), komite (*committee*), badan (*board*), atau otoritas (*authority*). Hal tersebut adalah konsekuensi dari pergantian hukum dasar negara.

Lembaga negara bantu yang lahir tersebut sebagian besar memiliki tataran fungsi sebagai pengawas kinerja lembaga negara yang ada dan merupakan bentuk kehati-hatian terhadap akuntabilitas, kedudukannya dalam struktur ketatanegaraan, dan pola hubungan kerja dengan kekuasaan pemerintah, kekuasaan membuat Undang-undang dan kekuasaan kehakiman setiap lembaga negara (Sitepu & Muhamad, 2021). Salah satu lembaga negara bantunya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini tentu saja membawa amanat UU Perlindungan Konsumen, sehingga kinerja yang optimal, akan menjadi faktor penentu bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya (Syawali, 2000).

Pada era industri saat ini, banyak berbagai aktifitas usaha yang berkembang dan bermunculan. Para pelaku usaha menunjukkan persaingan mereka dengan berbagai kreatifitas untuk membuat suatu barang dan/atau jasa mempunyai nilai jual untuk menarik konsumen. Hal ini membuat suatu fakta bahwa pada kenyataannya manusia adalah konsumen sejati (Suherman, 2002). Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam kehidupan ekonomi modern, terutama dalam rangka menciptakan pasar yang adil dan berimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks Indonesia, UU Perlindungan Konsumen menjadi instrumen normatif utama yang menjamin hak-hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan terhadap berbagai risiko dalam transaksi ekonomi.

Persaingan usaha yang semakin kompetitif dapat mengakibatkan adanya perilaku yang mengarah pada persaingan tidak sehat karena pelaku usaha terkadang melakukan berbagai upaya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, bahkan dengan mengabaikan kepentingan umum atau aturan hukum yang berlaku, sehingga seringkali mengabaikan kepentingan dari pelaku usaha lain. Oleh sebab itu, diperlukan adanya suatu penyelenggara perlindungan konsumen untuk menjamin serta melindungi perlindungan konsumen (Rimanda, 2019).

Perlindungan konsumen memiliki tujuan utama supaya konsumen dapat memahami, memutuskan serta memilih sesuatu yang menjadi hak pribadi. Sehingga produk hukum yang diciptakan terkait perlindungan konsumen semata-mata merupakan jaminan yang diberikan pemerintah untuk mengoptimalkan/meningkatkan kedudukan konsumen (kebijaksanaan, ketekunan, kebebasan dan pengembangan pemahaman) supaya konsumen memiliki kemampuan melindungi diri sendiri, sekaligus menumbuhkembangkan peran pelaku usaha yang mengedepankan kewajiban dan hak serta pelaku usaha yang memiliki pengalaman dan kompetensi (Gea, 2022).

Secara umum, kerugian yang dialami konsumen dapat diklasifikasikan menjadi 2 kelompok yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil. Meskipun sulit untuk dikuantifikasi, kerugian immateriil juga harus mendapatkan ganti rugi yang layak, mengingat dampak negatifnya yang cukup besar bagi konsumen (Virgoria & Abdurrifai, 2025). Pada Kerugian konsumen juga melihat pada kerugian akibat tindakan penjual/pengusaha yang tidak bertanggungjawab serta merugikan pemakai produk atau jasa, dan kerusakan konsumen yang disebabkan oleh aktivitas ilegal pihak ketiga yang pada akhirnya merugikan pengguna jasa dan produk (Ahmad *et al.*, 2023). Terhadap Pengaduan konsumen terkait produk dan jasa yang tidak sesuai harapan justru semakin meningkat setiap tahunnya. Data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat total pengaduan konsumen mencapai 11.305 laporan sejak 2020 hingga Juni 2025, dengan 3.143 pengaduan terjadi pada periode Januari 2023 sampai Juni 2025. Angka ini menunjukkan adanya kecenderungan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak konsumen, sekaligus menjadi indikator bahwa

persoalan perlindungan konsumen semakin kompleks dan membutuhkan solusi penyelesaian yang efektif.

Diantara sengketa yang tidak asing terjadi dikalangan masyarakat adalah sengketa konsumen yang melibatkan antara konsumen dan pelaku usaha (produsen). Sehingga pemerintah Indonesia mengeluarkan UU Perlindungan Konsumen mengatur adanya penyelesaian sengketa berdasar atas asas manfaat, keadilan, keseimbangan, serta kepastian hukum (Mashudi, 2017). Pengaturan penanganan sengketa dalam menegakkan hak konsumen diatur dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.

Teori keadilan prosedural (*procedural justice*) dari John Rawls dalam melihat konteks ini dengan menekankan pentingnya proses penyelesaian sengketa yang transparan, sederhana, murah, dan cepat, sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan. Selain itu, teori perlindungan konsumen dari Philip Kotler dan Az. Nasution menegaskan bahwa perlindungan terhadap konsumen tidak sekadar bersifat reaktif terhadap masalah yang timbul, melainkan bersifat proaktif dalam menciptakan kondisi yang mencegah kerugian konsumen melalui lembaga-lembaga yang andal dan efektif. Dalam hal ini, kajian terhadap efektivitas peran BPSK merupakan kebutuhan mendesak, guna memastikan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen benar-benar dapat berjalan sesuai tujuan normatif dari pembentukan lembaga tersebut.

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis efektivitas peran BPSK dalam menyelesaikan pengaduan konsumen di Indonesia, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan hukum dan institusional yang dihadapi lembaga tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang diperlukan guna meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen melalui BPSK di masa yang akan datang.

II. METODE PENELITIAN

Jenis peneltian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Penelitian ini menelaah norma hukum melalui peraturan dan fakta hukum yang relevan dengan isu kepailitan. Bahan hukum terdiri dari bahan primer dan sekunder. Bahan primer mencakup peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
3. PP No. 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional
4. Permendag No. 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
5. Permendag No. 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang tugas, wewenang, dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Bahan hukum sekunder diperoleh dari Pendapat Hukum, Doktrin, Teori-Teori yang diperoleh dari Literatur Hukum, hasil Penelitian, dan Artikel Ilmiah yang berhubungan dengan objek penelitian. Pengolahan dan analisis bahan hukum dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengumpulkan dan menemukan bahan hukum yang berupa PerUndang-Undangan, literatur-literatur/buku-buku, dan Putusan Pengadilan yang kemudian dianalisis. Hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi. Dari bahan hukum itu, peneliti membuat interpretasi dan penilaian untuk menangkap korespondensi dan koherensi yang ada dalam bahan hukum dengan menggunakan beberapa Perspektif Asas/Prinsip Hukum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Achmad Ali berpendapat bahwa ketika ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama harus dapat mengukur "sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati". Lebih lanjut pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu perundang-undangan adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi

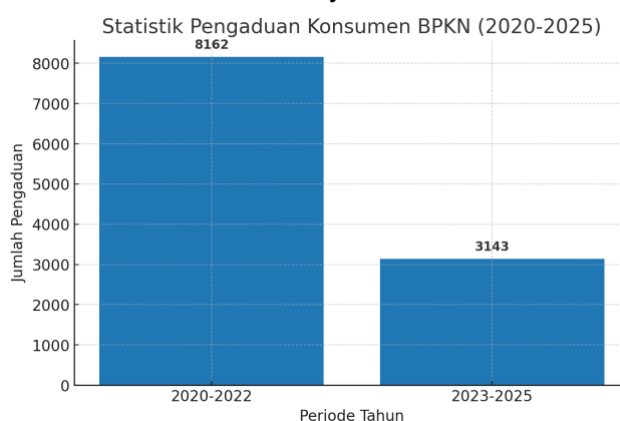
dari para penegak hukum, baik di dalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan perundang-undangan tersebut (Achmad, 2010).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang paling substansial dalam menunjang efektifnya kinerja suatu lembaga. Hal ini dikarenakan, sumber daya manusia adalah organ yang menggerakkan segala aktifitas lembaga tersebut. Oleh karenanya semakin baik kualitas sumber daya manusia yang ada pada lembaga tersebut maka akan semakin baik pula kinerja yang akan dihasilkan.

Berikut grafik jumlah pengaduan konsumen yang diterima BPKN berdasarkan data periode 2020–2025:

- a. Tahun 2020–2022: sekitar 8.162 pengaduan
- b. Tahun 2023–2025 (hingga 10 Juni 2025): 3.143 pengaduan

Grafik ini menunjukkan tren akumulasi pengaduan yang cukup tinggi pada awal periode, dengan tambahan signifikan di tahun-tahun berikutnya.



Sumber : https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan

Efektivitas hukum dalam perlindungan konsumen dapat dipahami melalui kerangka teori Soerjono Soekanto yang menekankan tiga aspek penting, yaitu substansi, struktur, dan kultur hukum. Dari sisi substansi hukum, Indonesia telah memiliki perangkat peraturan yang cukup, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta keberadaan lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Selanjutnya, dari aspek struktur hukum, peran BPKN dan BPSK sebagai institusi penyelesai sengketa menjadi kunci efektivitas perlindungan konsumen. Data menunjukkan bahwa pada periode 2020–2022 terdapat 8.162 pengaduan, sementara pada periode 2023–2025 tercatat 3.143 pengaduan. Penurunan jumlah pengaduan ini dapat diartikan sebagai indikasi meningkatnya responsivitas lembaga dalam menyelesaikan perkara serta adanya upaya pencegahan sengketa melalui pengawasan yang lebih intensif. Aspek terakhir adalah kultur hukum, yakni kesadaran dan perilaku masyarakat serta pelaku usaha dalam mematuhi aturan hukum. Dengan demikian, efektivitas hukum perlindungan konsumen hanya dapat tercapai apabila substansi, struktur, dan kultur hukum bekerja secara harmonis.

Kegiatan "Pemetaan dan Validasi Kelembagaan Perlindungan Konsumen di Provinsi Sulawesi Selatan" dilaksanakan pada 20 Februari 2024 oleh Komisi Kerjasama dan Pengkajian Kelembagaan BPKN RI (Komisi 4). Kegiatan ini dipimpin oleh Syamsul Bahri Siregar, Anggota Komisi 4 BPKN RI, dan didampingi oleh I Gusti Made Ari Wibawa, Kepala Bagian Kerjasama dan Pengkajian Kelembagaan BPKN RI. Target kunjungan kerja ini adalah dua lembaga strategis dalam ekosistem perlindungan konsumen di Sulawesi Selatan. Pertama, Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar sebagai representasi lembaga pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam bidang perdagangan dan perlindungan konsumen. Kedua, Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) Mitra Kita di Kabupaten Gowa sebagai representasi organisasi masyarakat sipil yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Dari aspek input, kegiatan ini menunjukkan komitmen yang kuat dari BPKN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Keterlibatan langsung Komisi 4 BPKN RI yang memiliki kewenangan khusus dalam bidang kerjasama dan pengkajian kelembagaan menunjukkan bahwa kegiatan ini merupakan prioritas strategis bagi BPKN.

Kegiatan "Advokasi Perlindungan Konsumen di SMKN 10 Makassar" dilaksanakan pada 13 Februari 2023 oleh BPKN RI dengan target siswa SMKN 10 Makassar, Sulawesi Selatan. Kegiatan ini merupakan bagian dari program advokasi perlindungan konsumen bagi siswa menengah kejuruan dalam rangka persiapan memasuki dunia kerja. Pejabat BPKN yang terlibat dalam kegiatan ini adalah Andi Muhammad Rusdi Galigo, sebagai Wakil Ketua Komisi Advokasi BPKN RI dan Nuryadin, sebagai PLH Kepala Bagian Komisi Advokasi BPKN RI. Keterlibatan pejabat tinggi BPKN dalam kegiatan ini menunjukkan komitmen yang serius terhadap program advokasi, khususnya yang ditargetkan kepada generasi muda.

Dari aspek input, kegiatan advokasi di SMKN 10 Makassar menunjukkan kualitas yang baik dalam hal sumber daya manusia yang terlibat. Keterlibatan Wakil Ketua Komisi Advokasi BPKN RI menunjukkan bahwa kegiatan ini mendapat perhatian serius dari tingkat pimpinan BPKN. Andi Muhammad Rusdi Galigo, sebagai akademisi dan praktisi hukum memiliki kompetensi yang memadai untuk menyampaikan materi advokasi perlindungan konsumen.

Tugas dan tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melayani semua sengketa dengan model penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsolidasi, dan arbitrase. Masalah ini menunjukkan bahwa lembaga BPSK bukan *model small claims court* yang hanya terfokus pada penyelesaian sengketa konsumen dengan nilai yang kecil. Berbeda lagi dengan BPSK yang dibentuk sebagai lembaga yang tidak hanya mampu menyelesaikan perselisihan saja, tetapi juga harus memberi perlindungan bagi konsumen dengan fungsi control yang dimilikinya (Sitepu & Muhamad, 2021).

Dengan demikian semangat berdirinya BPSK sangat berbeda dari *small claims court* jika dilihat dari perbedaan kewenangan kedua lembaga tersebut. Small Claims Court sendiri lahir sebagai roh untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan prinsip litigasi dengan murah, cepat, sederhana dan biaya yang ringan atau dengan kata lain hanya terbatas pada fungsi adjudikasi, sedangkan BPSK lahir di samping untuk menegakkan rasa keadilan bagi konsumen juga dituntut harus mampu menjaga dan melindungi hak-hak konsumen dalam rangka mewujudkan keadilan pelayanan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Masalah ini diwujudkan dalam tugas dan wewenangnya BPSK sendiri. Adapun tugas dan wewenang BPSK, tercantum dalam Pasal 52 UUPK, yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui arbitrase, mediasi dan konsolidasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Pengawasan klausul baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang;
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tulisan, tentang di langgarnya perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha pelanggar;
- h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf
- j. apabila tidak mau memenuhi panggilan;
- k. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- l. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
- m. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang;
- n. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.

Dalam Undang-Undang 8 Tahun 1999 pasal 23 menguraikan mengenai pelaku usaha yang tidak boleh menolak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, jika pelaku usaha tidak menaati tuntutan konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui BPSK atau badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Dalam hal mengenai undang-undang perlindungan konsumen memiliki dua hal penting, yaitu (Reza, 2024) :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan penindakan serta pemecahan suatu masalah sengketa konsumen melalui alternative penyelesaian diluar peradilan atau disebut BPSK

2. Penyelesaian yang dilakukan konsumen dan pelaku usaha dapat melalui BPSK karena merupakan lembaga peradilan dengan melakukan penindakan serta pemecahan yang dilakukan di luar badan peradilan.

Penyelesaian Perkara yang dapat dilakukan oleh para konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu (Fibrianti, 2023):

1. Penyelesaian perkara melalui jalur litigasi yang memiliki kewenangan dalam penuntasan masalah sengketa konsumen melalui jalur hukum. Penyelesaian sengketa konsumen tergolong ke dalam jenis hukum perdata, dalam penegakan hukum perdata tata cara yang dilakukan dimulai dari penerimaan gugatan dan permohonan sampai putusan. Dalam ketentuan hukum acara perdata memuat cara mengenai berperkara dimuka peradilan dan menentukan jaminan pelaksanaan hukum materinya, walaupun tidak menutup kemungkinan masuk kedalam delik pidana.
2. Penyelesaian perkara melalui jalur non litigasi Runtutan penyelesaian perkara yang dapat dilakukan oleh para konsumen dan pelaku usaha yang dapat ditempuh dengan cara Peundungan untuk mencapai mufakat, Bertukar pikiran, Negoisasi dan Mediasi (Murni & MTVM, 2015)

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa tersebut tentunya memiliki keluaran berupa keputusan penyelesaian sengketa. Peraturan tersebut pada dasarnya menyatakan bahwa putusan BPSK adalah putusan akhir dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap (incraht). Akhir berarti penyelesaian sengketa dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK. Sedangkan putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak ada lagi kesempatan untuk menggunakan upaya hukum biasa terhadap putusan tersebut. Jadi dengan kata lain, putusan tidak dapat diganggu gugat. Selanjutnya putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga jenis kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti dan kekuatan untuk dilaksanakan. Dengan kata lain, selama putusan belum memperoleh kekuatan hukum tetap, upaya dan tindakan eksekusi belum berfungsi. Dalam konteks BPSK, hal ini berarti seluruh tahapan proses penyelesaian sengketa harus dilakukan secara objektif tanpa memihak, memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak, dan mengikuti aturan yang sudah ditetapkan agar hasil yang dicapai dapat diterima oleh semua pihak. Keadilan prosedural menjamin bahwa hak-hak konsumen dan pelaku usaha dihormati sejak awal proses hingga putusan final.

Berdasarkan UUPK Pasal 56 Ayat (2), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diposisikan layaknya lembaga peradilan tingkat pertama, sementara Pengadilan Negeri berfungsi sebagai tingkat banding. Posisi ini semakin diperkuat dengan ketentuan yang memberikan hak kepada kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, untuk mengajukan banding secara luas. Keberatan yang diatur dalam pasal tersebut pada dasarnya merupakan upaya hukum banding sesuai dengan hukum acara perdata di Pengadilan Umum. Namun demikian, untuk dapat memiliki kekuatan eksekutorial, putusan BPSK harus memperoleh fiat eksekusi dari Pengadilan Negeri di domisili konsumen yang dirugikan.

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan diluar pengadilan yang diatur didalam undang-undang nomer 8 tahun 1999 pasal 52 mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), melalui mediasi dan arbitrase. Perkara yang dilaporkan ke BPSK langsung ditindak lanjuti dan wajib diberikan putusan perkara. Penyelesaian perkara yang dilakukan diluar pengadilan dapat diselesaikan melalui BPSK, tahapan yang dapat dilakukan yaitu:

a. Permohonan

Penyelesaian perkara dengan permohonan dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang melakukan penyelesaian sengketa melalui BPSK, permohonan dilakukan dengan cara tertulis dan tidak tertulis mengenai kejadian kerugian yang dihadapi konsumen. Adapun pihak lain yang dimungkinkan menggugat perkara yaitu kelompok konsumen ataupun lembaga swadaya masyarakat yang langsung mengajukan gugatn ke pengadilan negeri yang diatur didalam pasal 46 undang-undang nomer 8 tahun 1999 dalam persidangan majelis dibantu oleh panitera.

b. Pemeriksaan

Permohonan konsumen dilakukan sama seperti persidangan di pengadilan umum, keputusan Penyelesaian perkara konsumen akan diserahkan kepada para pihak, penyelesaian dapat dilakukan dengan cara mediasi ataupun arbitrase. Penyelesaian perkara yang diselesaikan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), dalam hal ini BPSK sebagai penasehat dan

penyelesaian akan kemabli diserahkan kepada para pihak, apabila para pihak telah setuju melalui mediasi dan telah menemukan titik perdamaian, setelah itu BPSK akan menerbitkan akta perdamaian yang ditanda tangani oleh para pihak (Hadiati & Tampi, 2017).

c. Putusan Pengadilan

Penindakan serta pemecahan solusi atas keputusan Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di dasarkan pada kesepakatan para pihak untuk mencapai perdamaian yang dilakukan diluar pengadilan. Ada dua keputusan pengadilan BPSK, yaitu: Keputusan mediasi didasarkan dari hasil kesepakatan para pihak, setelah terjadinya perdamaian mediator akan mengeluarkan perjanjian tertulis yang harus ditanda tangani oleh para pihak, setelah ditanda tangani lembaga pengadilan BPSK akan menguatkan perjanjian tersebut. Keputusan dengan cara mediasi tidak memuat sanksi administrative (Rusli, 2012).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur penerimaan atau penolakan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat diajukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah putusan tersebut dibacakan. Para pelaku usaha yang dikenai putusan BPSK wajib mematuhi dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak menyatakan menerima putusan. Apabila tidak menerima, pelaku usaha berhak mengajukan keberatan ke majelis hakim pengadilan negeri dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah putusan BPSK dibacakan. Selanjutnya, majelis hakim pengadilan negeri berkewajiban menjatuhkan putusan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja.

Apabila pihak yang bersengketa masih belum puas dengan hasil vonis yang sudah diputuskan, para pihak bisa mengajukan permohonan kasasi langsung ke Mahkamah Agung tanpa lewat majelis hukum besar dalam tenggang waktu 14 hari kerja terhitung semenjak menerima vonis majelis hukum. Kepastian hukum merupakan jaminan bahwa putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan dapat dilaksanakan secara efektif. Ini berarti:

- a. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK harus dapat dieksekusi oleh pihak yang berwenang agar pelaksanaan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha bisa dipenuhi tanpa hambatan.
- b. Masyarakat memperoleh kejelasan bahwa proses penyelesaian sengketa melalui BPSK menghasilkan keputusan yang final dan tetap (berkekuatan hukum tetap), sehingga tidak menimbulkan keraguan hukum yang berkepanjangan.

Otoritas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) saat ini hanya didukung oleh dua landasan regulasi, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Namun, kedua instrumen hukum ini dinilai masih sangat terbatas, mengandung ketidakjelasan, serta dalam beberapa hal menunjukkan kontradiksi. Mengenai daya guna hukum berarti membicarakan energi kerja hukum itu dalam mengendalikan serta ataupun memaksa masyarakat untuk menaati hukum. Faktor yang mempengaruhi keefektivitasan dapat dilihat dari peran hukum yang baik. Peraturan perundang-undangan dapat dilihat efisien jika masyarakat menaati peraturan yang telah dicapai sesuai dengan harapan yang dikehendaki.

Terdapat pasal yang kontradiktif berkaitan dengan putusan BPSK, yang mana ketentuan dalam UUPK yaitu pada Pasal 56 Ayat (2) dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima putusan BPSK. Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*).

Dari Penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK, bahwa maksud dari putusan BPSK yang bersifat final yaitu dalam penyelesaian melalui BPSK tidak terdapat adanya upaya banding dan kasasi. Jika dikaitkan pada ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK, maka dapat dikatakan bahwa maksud dari akhirnya putusan BPSK hanya dimaknai pada upaya banding. istilah tersebut tidak termasuk upaya mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Sedangkan penafsiran mengikat pada putusan BPSK adalah harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

Dalam praktik, pelaksanaan putusan BPSK terkadang menjadi persoalan pada saat pelaku usaha tidak mengajukan keberatan, tetapi tidak juga melaksanakan putusan BPSK. Demikian pula eksekusi putusan BPSK menggunakan dasar yang diatur dalam HIR/RBg. BPSK tidak bertindak atas nama konsumen. BPSK justru bertindak sebagai arbiter untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Dengan adanya upaya keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri hingga ke Mahkamah Agung mengakibatkan hak konsumen tidak terpenuhi dengan pasti sehingga konsumen tertunda untuk mendapatkan ganti rugi dikarenakan harus menunggu selesainya proses upaya hukum. Apabila hal tersebut dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka tampak ada ketidakkonsistenan, karena dalam putusannya yang bersifat final dan mengikat, tidak ada upaya hukum banding dan kasasi (Ikhwansyah & Nadeak, 2010).

Analisis terhadap putusan BPSK mengungkap beberapa kelemahan mendasar. Pertama, terdapat indikasi kelemahan yuridis, yang dibuktikan dengan dibatalkannya sejumlah putusan BPSK oleh Mahkamah Agung. Meskipun berfungsi sebagai lembaga quasi peradilan dengan kewenangan adjudikasi, ruang lingkup wewenang BPSK tidak dijelaskan secara jelas dalam UUPK, khususnya mengenai definisi dan batasan "sengketa konsumen". Akibatnya, konsep wewenangnya menjadi ambigu. Kelemahan ketiga adalah tidak adanya kekuatan eksekutorial; suatu putusan BPSK harus mendapat persetujuan Pengadilan Negeri terlebih dahulu. Mekanisme ini justru rentan menyebabkan putusan dibatalkan oleh PN, sehingga pada akhirnya menciptakan penegakan hukum yang tidak efektif.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas BPSK sangat ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu perangkat hukum yang jelas, ketersediaan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, serta kesadaran hukum masyarakat. Dari aspek normatif, BPSK telah memperoleh legitimasi melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perdagangan, namun substansi pengaturan masih menyimpan kontradiksi, misalnya terkait sifat putusan BPSK yang disebut "final dan mengikat" namun masih dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

REFERENSI

- Achmad, A. (2010). Menguak Teori Hukum Dan Teori Peradilan Vol. 1. *Kencana, Jakarta*.
- Ahmad, A., Pransisto, J., & Syahril, M. A. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Litigasi Amsir*, 10(3), 222–232.
- Fibrianti, N. (2023). Konsumen Indonesia: Dilindungi Dan Melindungi. *Jurnal Hukum Progresif*, 11(1), 71–81.
- Gea, N. T. (2022). *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi Dan Arbitrase*. Universitas Medan Area.
- Hadiati, M., & Tampi, M. M. (2017). *Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Di Dki Jakarta*. Trisakti University.
- Ikhwansyah, I., & Nadeak, W. (2010). *Hukum Persaingan Usaha Dalam Implementasi Teori Dan Praktik: (Kaitannya Dengan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Sektor Telekomunikasi)*. Unpad Press.
- Mashudi, M. (2017). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Murni, M., & Mtm, S. M. (2015). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen. *Arena Hukum*, 8(2), 203–216.
- Putri, A. I. I. D., & Rahman, A. (2024). Analysis Of Consumer Protection Over Celebrity Endorsement Product Information Through Instagram Media. *JILPR Journal Indonesia Law and Policy Review*, 6(1), 146-153.
- Reza, E. O. (2024). Implementasi Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis Keadilan: Peluang Dan Tantangan. *Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan*, 6(1), 30–49.
- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 17–34.
- Rusli, T. (2012). Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan. *Keadilan Progresif*, 3(1), 87–102.
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum*

- Dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7–14.
- Suherman, A. M. (2002). *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*.
- Syawali, H. (2000). Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Thohari, A. A. (2006). Kedudukan Komisi-Komisi Negara Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia. *Jurnal Hukum Jentera*, Edisi, 12.
- Virgoria, A. P. A. V., & Abdurrifai, A. (2025). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Di Kota Makassar. *Clavia*, 23(1), 139–149.