

### ARTICLE

# The Effective Role of BPSK in Resolving Consumer Disputes in Accordance with UUPK: Legal and Theoretical Perspectives

*Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UUPK Ditinjau dari Teori Perundang-Undangan*

Bernadeth Gisela Lema Udjan<sup>1</sup>, Ariyanto Hermawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Ilmu Hukum Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

<sup>2</sup> Prodi Doktor Ilmu Hukum Universitas Airlangga, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

\* Corresponding author: [bernadeth.udjan@student.ukdc.ac.id](mailto:bernadeth.udjan@student.ukdc.ac.id)

## Abstract

The Supreme Court of the Republic of Indonesia (MARI) canceled the decision issued by BPSK, this shows that the legal regulation regarding BPSK, especially the Consumer Protection Law (UUPK) is not firm in providing a rule in resolving consumer disputes. The research aims to critically analyze the role of BPSK in resolving consumer disputes in terms of the theory of legislation based on the UUPK. The type of research conducted in this study is juridical-normative by examining library materials or secondary data. In order to analyze the research to be conducted and answer the formulation of the problem, the author takes a case approach that shows the incompatibility of the rules regarding BPSK. The results of this research show that there are discrepancies in UUPK in regulating BPSK. In the UUPK, it has been emphasized that BPSK's decision is final and binding so that no objection can be filed to the District Court. Not only that, BPSK is seen as a quasi-court institution, which means that BPSK's position is equal to that of a general court. This can be seen from the duties and authorities that have been regulated in the legislation. The results of this research are expected to serve as a reference or guideline as well as to contribute to the government on the UUPK in affirming a legislation to resolve consumer disputes through BPSK so that the role of BPSK becomes more important.

## Keywords

*UUPK; BPSK; decision; role; consumer disputes resolution*

## Abstrak

Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI) melakukan pembatalan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, hal tersebut menunjukkan bahwa pengaturan hukum mengenai BPSK khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK tidak tegas dalam



Copyrights © 2024 Author(s) and published by the Faculty of Law, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia. All works published in the Sultan Jurisprudence are licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

memberikan suatu aturan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penelitian bertujuan untuk menganalisis secara kritis mengenai peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang ditinjau dari teori perundang-undangan berdasarkan UUPK. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis-normatif dengan meneliti dari bahan pustaka atau data sekunder. Guna menganalisis penelitian yang akan dilakukan dan menjawab rumusan masalah, penulis melakukan pendekatan kasus yang menunjukkan ketidaksesuaian aturan mengenai BPSK. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian UUPK dalam mengatur BPSK. Dalam UUPK telah ditegaskan bahwa putusan BPSK adalah final dan mengikat sehingga tidak dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Tidak hanya itu, BPSK dipandang sebagai lembaga quasi pengadilan atau disebut semi pengadilan yang artinya kedudukan BPSK setara dengan badan peradilan umum. Hal ini terlihat dari tugas dan wewenang yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau pedoman serta memberikan kontribusi bagi pemerintah terhadap UUPK dalam menegakkan sebuah peraturan perundang-undangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK sehingga peran BPSK menjadi efektif sejalan dengan konsep peradilan umum.

## Kata Kunci

UUPK; BPSK; putusan, peran, penyelesaian sengketa konsumen

### HOW TO CITE:

Bernadeth Gisela Lema Udjan, Ariyanto Hermawan, The Effective Role of BPSK in Resolving Consumer Disputes in Accordance with UUPK: Legal and Theoretical Perspectives, *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Vol. 4 No. 1 Juni 2024, hlm. 79-91.

## Pendahuluan

Perkembangan dunia perdagangan saat ini dihadapkan dengan banyak persoalan sengketa. Penyebabnya yaitu adanya kerugian antar pihak yang berkepentingan. Hal demikian menimbulkan ketidakseimbangan.<sup>1</sup> Ketidakseimbangan tersebut mendapat perhatian oleh banyak pihak sehingga pemerintah mengambil langkah untuk menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Tujuan di terbitkannya UUPK adalah untuk mengatur dan mengatasi adanya ketidakseimbangan keadilan. Tidak hanya itu, sebagai ciri negara hukum, Indonesia memberikan perlindungan bagi kepentingan rakyat melalui penerbitan UUPK. Berbicara mengenai perlindungan tidak lepas dari perlindungan konsumen yang telah diatur dalam UUPK. Secara definitif, perlindungan konsumen pada dasarnya mencakup kepentingan atau hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.<sup>2</sup> Pemenuhan

---

<sup>1</sup> Anik Tri Haryani et al., "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen," *YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah Hukum* 6, no. 2 (2020), <http://yustisia.unmermadiun.ac.id/index.php/yustisia>.

<sup>2</sup> Riris Nisantika and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *Jurnal Locus Delicti* 2, no. 1 (2021), <https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/JLD>.

kebutuhan yang dilakukan saat kegiatan perdangan antara konsumen dengan pelaku usaha dan sebaliknya.

Sebagai bentuk perlindungan konsumen UUPK telah mengatur dalam mengatasi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau sebaliknya. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 49 UUPK yang menyebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>3</sup> Dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan dapat mengatasi sengketa konsumen secara efektif. Berdasarkan data Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI), terdapat 127 putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dibatalkan.<sup>4</sup> Putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK dianulir oleh pengadilan khususnya oleh MARI. Terlihat bahwa dengan diterbitkannya UUPK, sengketa konsumen belum menjamin adanya penyelesaian antara konsumen dengan pelaku usaha atau sebaliknya.

Pada dasarnya peran BPSK yang telah diatur dalam UUPK dapat menjadi dasar dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara efektif. Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengkaji beberapa penelitian terdahulu. Penelitian dengan judul “Urgensi Pembaharuan Hukum Perlindungan Konsumen Dengan Pembentukan Pengadilan Khusus Sebagai Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen”<sup>5</sup> menyatakan bahwa peran BPSK dalam UUPK terdapat ketidaksesuaian pengaturan yang mengatur mengenai kelembagaan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Perdana, Fuad, dan Munawar<sup>6</sup> menganalisis mengenai implementasi penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK yang eksistensi dari kelembagaan tersebut memberikan hambatan dalam mencari keadilan. Berdasarkan penelitian Rida Sitepu dan Hana Muhammad<sup>7</sup> menjelaskan bahwa peraturan yang mengatur mengenai BPSK sendiri di nilai masih kurang mampu dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Ketiga pendapa diatas menunjukkan bahwa UUPK yang mengatur mengenai BPSK belum efektif dalam mengimplementasikan peran BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Berdasarkan dari Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/MDAG/PER/2017 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK mengatur putusan yang dikeluarkan oleh BPSK harus ditindaklanjuti oleh Pengadilan Negeri padahal

---

<sup>3</sup> Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”.

<sup>4</sup> Andi Saputra, “Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA,” *DetikNews*, 2017, <https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma>.

<sup>5</sup> Yuyut Prayuti, “Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen Dengan Pembentukan Pengadilan Khusus Sebagai Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen,” *UNES Law Review* 6, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.37631/widyapranata.v3i2.433>.

<sup>6</sup> Rifki Putra Perdana, Fuad, and Said Munawar, “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yogyakarta,” *WIDYA PRANATA HUKUM* 3, no. 2 (2021).

<sup>7</sup> Rida Ista Sitepu and Hana Muhammad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *JURNAL RECHTEN: RISET HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA* 3, no. 2 (2021), <https://doi.org/https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.

sifat putusan BPSK dalam UUPK adalah final dan mengikat. Selain itu, ketiga pendapat diatas belum menunjukkan adanya sifat peraturan perundang-undangan mengenai peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.

Untuk menganalisis sifat peraturan perundang-undangan dari adanya peran BPSK yang telah diatur dalam UUPK, penulis akan meninjaunya menggunakan teori perundang-undangan sebagai pisau analisis. Teori perundang-undangan yang digunakan oleh penulis pada dasarnya mencakup norma-norma dalam Undang-Undang. Hierarki dan validitas norma dibentuk dengan membentuk piramida. Susunan piramida norma ini dicetuskan dari pemikiran Hans Kelsen yang disusun sebagai berikut<sup>8</sup>: (1) Norma fundamental negara; (2) Aturan dasar negara; (3) Undang-Undang formal; dan (4) Peraturan pelaksana dan peraturan otonom. Oleh sebab masih ditemuinya ketidakefektifan peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang telah diatur dalam UUPK dan tidak sejalan dengan peraturan pelaksana di bawahnya, penulis ingin menganalisis peran BPSK dalam UUPK yang ditinjau dari teori perundang-undangan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan dua permasalahan, antara lain: Pertama, apakah UUPK yang mengatur mengenai BPSK mampu menyelesaikan sengketa konsumen? Kedua, bagaimana pengaturan BPSK dalam upaya keseimbangan perlindungan bagi para pihak?

Penelitian ini akan menganalisis mengenai peran BPSK dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, apakah sudah mampu mengatasi penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha atau sebaliknya. Tidak hanya menganalisis peran BPSK yang telah diatur dalam UUPK, penulis juga akan mengajak kita untuk meninjau dari teori perundang-undangan dalam menganalisis aturan sebagai bentuk keseimbangan perlindungan bagi para pihak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kritis mengenai peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan UUPK ditinjau dari teori perundang-undangan sebagai bentuk upaya keseimbangan perlindungan bagi para pihak.

## Metode

Guna menjawab rumusan masalah, penulis menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang didasarkan pada bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier<sup>9</sup> dengan melakukan studi kepustakaan (*library research*) untuk menganalisis kasus dengan mengkaji teori perundang-undangan terhadap UUPK yang mengatur mengenai peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penelitian hukum normatif akan dikaji dengan tiga pendekatan yaitu:

1. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) merupakan pendekatan yang ditinjau dari sudut pandang hukum positif (aturan hukum tertulis).

---

<sup>8</sup> Maria Farida, *Ilmu Perundang-Undangan* (Yogyakarta: Kanisius, 2007), hlm.28.

<sup>9</sup> Amiruddin and Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm.118.

2. Pendekatan kasus (*case approach*) merupakan pendekatan yang ditujukan untuk mengetahui norma-norma atau kaidah dalam praktik hukum<sup>10</sup> berupa putusan BPSK yang dibatalkan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.
3. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) merupakan pendekatan untuk menilai mengenai regulasi dalam hukum positif terkait yaitu peran BPSK yang telah diatur dalam UUPK.

Jenis bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) bahan hukum yaitu primer, sekunder, dan tersier; antara lain sebagai berikut:

1. Bahan hukum primer, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman dan semua jenis peraturan hukum dibawah Undang-Undang.
2. Bahan hukum sekunder, yakni artikel jurnal, buku.<sup>11</sup>
3. Bahan hukum tersier, yakni ensiklopedia, kamus hukum.<sup>12</sup>

Bahan yang sudah diperoleh dan berkaitan dengan penelitian ini akan dianalisa dan diolah secara kualitatif dengan menyajikan serta menjelaskan data secara rinci dari fakta-fakta yang didapati oleh penulis. Data kemudian dianalisis secara teorisisasi sehingga menghasilkan penelitian yang mudah dipahami oleh pembaca.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Ruang Lingkup Sengketa Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk digunakan bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 angka 2 UUPK. Berbicara mengenai UUPK sendiri merupakan peraturan perundang-undangan yang diterbitkan untuk mengatasi penyelesaian sengketa konsumen. Pengertian sengketa konsumen telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen<sup>13</sup> yang menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa dengan pelaku usaha dan konsumen yang mengalami kerugian sehingga dituntut atas kerugian yang ditimbulkan yakni kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa tersebut.

Pendapat Sidharta mengenai sengketa konsumen adalah sengketa atas hak-hak konsumen yang telah dilanggar. Hak-hak konsumen yang dilanggar mencakup keperdataan,

---

<sup>10</sup> Mukti Fajar and Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010).

<sup>11</sup> Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2016), hlm.392.

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Nisantika and Santika Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian SengketaKonsumen (BPSK)."

pidana bahkan tata usaha negara<sup>14</sup>. Dalam buku Adrian Sutedi menyatakan sengketa konsumen adalah sengketa yang salah stau pihaknya harus konsumen dan penyelesaiannya dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan sehingga para pihak dapat memilih penyelesaiannya.<sup>15</sup> Nasution<sup>16</sup> menjelaskan bahwa sengketa konsumen pada dasarnya merupakan suatu sengketa atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha dengan kedudukan konsumen yang dirugikan. Dalam hal ini pengertian mengenai sengketa konsumen memiliki arti yang luas. UUPK sendiri belum memberikan batasan mengenai pengertian sengketa konsumen. Namun, sengketa dapat terjadi ketika sebelum, saat, pasca membeli atas barang dan/atau menggunakan jasa yang digunakan.

Penyelesaian sengketa konsumen sendiri telah diatur dalam UUPK. Terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa konsumen yang telah dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga terkait dalam menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan umum. Selanjutnya dalam ayat (2) menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan arau di luar pengadilan. Hal ini menunjukkan para pihak yang bersengketa dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa konsumen ditempuh melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan. BPSK hadir sebagai lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen apabila salah satu pihak dirugikan sehingga pihak tersebut memiliki hak untuk memilih jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Dalam Pasal 52 UUPK telah menjelaskan mengenai tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Pada Pasal 48 UUPK menjelaskan mengenai upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.<sup>17</sup> Dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK menyatakan apabila upaya yang telah dipilih dinyatakan tidak berhasil maka gugatan dapat ditempuh melalui pengadilan.<sup>18</sup> Gugatan yang diajukan dapat dilakukan oleh pihak konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya yang bersangkutan, kelompok konsumen yang memiliki kepentingan sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat berbentuk badan hukum atau Yayasan, pemerintah dan/atau instansi terkait yang dirugikan dari segi materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana tertuang dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK.<sup>19</sup> Penyelesaian sengketa konsumen melalui

---

<sup>14</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004).

<sup>15</sup> Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008).

<sup>16</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Diadit Media, 2001), hlm.84.

<sup>17</sup> Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.

<sup>18</sup> Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

<sup>19</sup> Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan; b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau Yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit”.

pengadilan maupun di luar pengadilan dapat membantu menyelesaikan sengketa para pihak yang dirugikan. Dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan, konsumen dapat mengajukan gugatan sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Namun, sengketa konsumen yang dapat di gugat belum memberikan batasan sengketa yang dapat merugikan konsumen.

## **B. Pengaturan Hukum BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UUPK**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK dibentuk dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu UUPK. Terlihat dalam UUPK mengatur mengenai peran BPSK yaitu lembaga negara yang bertugas dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Pada Pasal 49 UUPK mengatur bahwa BPSK dibentuk oleh pemerintah daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki tugas dan wewenang yakni penindakan dan penyelesaiannya dilakukan dengan mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, konsultasi, pengawasan, pelaporan kepada pihak penyidik, menerima pelaporan, memeriksa, memanggil pelaku usaha dan menghadirkan saksi dan saksi ahli, meminta bantuan kepada pihak penyidik untuk menghadirkan saksi, menilai surat atau dokumen atau alat bukti yang terkait, menetapkan dan memutuskan adanya atau tidaknya kerugian pada pihak konsumen, memberitahukan dan menjatuhkan putusan serta sanksi administratif terhadap pihak pelaku usaha yang dianggap telah melanggar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan ini sebagaimana telah diatur dalam Pasal 52 UUPK yang menjelaskan mengenai tugas dan wewenang BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terlebih dahulu dilakukan kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersengketa. Pada Pasal 45 ayat (1) UUPK memberikan pilihan bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan/ atau melalui peradilan yang berada di peradilan umum. Selain itu, dalam Pasal 23 UUPK menyatakan jika pelaku usaha menolak dan/ atau tidak menanggapi dan/ atau tidak memenuhi ganti rugi maka konsumen diberikan hak untuk menuntut pelaku usaha melalui BPSK atau mengajukan gugatan ke badan peradilan domisili konsumen.<sup>20</sup> Dapat dikatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK merupakan penyelesaian sengketa paralel atau kedudukannya sejajar dengan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan umum.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

<sup>21</sup> Sitepu and Muhamad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia.”

Berbicara mengenai kedudukan BPSK dalam sistem peradilan Indonesia dapat dikatakan peran BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen memiliki posisi yang setara dengan peradilan umum. Bahkan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK merupakan putusan yang bersifat final dan mengikat (*binding*) sehingga tidak diperlukan upaya penyelesaian lainnya. Namun, dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa konsumen dapat mengajukan keberatan atas putusan BPSK tersebut ke Pengadilan Negeri dengan jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterimanya putusan. Padahal sebagai lembaga peradilan independen yang berdiri sendiri seharusnya dalam UUPK yang mengatur mengenai BPSK perlu menetapkan peraturan konseptual.<sup>22</sup> Hal ini menunjukkan bahwa tidak efisiennya peran BPSK dalam menindak suatu sengketa konsumen.

Diketahui bahwa putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dianulir oleh pengadilan khususnya Mahkamah Agung Republik Indonesia (MAI). Terdapat 127 putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dibatalkan<sup>23</sup> padahal sifat putusan BPSK sebagaimana telah diatur dalam pasal 56 ayat (2) UUPK. Sifat dari adanya putusan BPSK dipandang seperti prinsip *res judicata pro veritate habetur*.<sup>24</sup> Prinsip tersebut adalah prinsip yang tidak dilakukan upaya hukum lainnya dan memiliki kekuatan hukum pasti sebagaimana putusan BPSK sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Dalam membentuk suatu peraturan perundang-undangan perlunya dipahami mengenai tatanan norma. Teori yang dikemukakan oleh Hans Kelsen disusun sebagai berikut<sup>25</sup>: (1) Norma fundamental negara; (2) Aturan dasar negara; (3) Undang-Undang formal; dan (4) Peraturan pelaksana dan peraturan otonom. Dilihar dari UUPK merupakan bentuk peraturan perundang-undangan yang masih belum mengalami perkembangan sengketa konsumen masa kini. Padahal ditinjau dari teori peraturan perundang-undangan sendiri merumuskan bahwa pembentukan suatu peraturan perundang-undangan harus memiliki cerminan kehidupan masyarakat dan kemungkinan yang akan terjadi di masa depan dengan menetapkan kendala serta hambatan ketika peraturan perundang-undangan tersebut diterbitkan.<sup>26</sup>

BPSK sebagai lembaga yang disebut dengan lembaga Pengadilan Khusus secara tegasnya disebutkan dan diatur mengenai wewenang dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang salah satunya adalah UUPK. Sebagai lembaga pengadilan tersebut disebutkan bahwa BPSK merupakan lembaga *quasi* pengadilan atau semi pengadilan.<sup>27</sup> Dalam hal ini BPSK hadir sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen untuk mengurangi penumpukan kasus dan melaksanakan proses penyelesaian

---

<sup>22</sup> Prayuti, "Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen Dengan Pembentukan Pengadilan Khusus Sebagai Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen."

<sup>23</sup> Saputra, "Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA."

<sup>24</sup> Zulham Effendi, Selamat Lumban Gaol, and Nurlely Darwis, "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains* 12, no. 2 (2023), <https://doi.org/0.19109/intelektualita.v12i2.18848>.

<sup>25</sup> Farida, *Ilmu Perundang-Undangan*.

<sup>26</sup> Michael Frans Berry, "PEMBENTUKAN TEORI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN," *Muhammadiyah Law Review* 2, no. 2 (2018), <http://ojs.ummetro.ac.id/index.php/law>.

<sup>27</sup> Effendi, Gaol, and Darwis, "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia."



sengketa hukum yang sejalan dengan konsep peradilan cepat, hemat biaya, dan sederhana.<sup>28</sup> Namun melihat kondisi tersebut peran BPSK tidak menjadi lembaga yang setara dengan peradilan umum atau disebut sebagai lembaga Pengadilan Khusus. Pada Pasal 56 ayat (2) memberikan pilihan kepada konsumen dalam menyelesaikan suatu sengketa konsumen yakni dengan mengajukan keberatan atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Sehingga penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK menjadi tidak efektif dan proses penanganan oleh BPSK dengan konsep peradilan cepat, hemat biaya, dan sederhana menjadi tidak terwujud.

Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa BPSK sebagai lembaga yang dipandang seperti prinsip *res judicata pro veritate habetur* dan lembaga *quasi* pengadilan sudah memenuhi norma dalam pembentukan suatu peraturan perundang-undangan. Keberadaan BPSK hadir sebagai lembaga yang tugas, fungsi, dan wewenangnya telah diatur dalam Undang-Undang. Dapat dikatakan, BPSK memiliki legalitas dalam kekuasaan kehakiman di Indonesia sebagaimana telah diatur dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.<sup>29</sup> Namun hal tersebut menimbulkan kedudukan hukum BPSK dalam sistem peradilan di Indonesia menjadi terkendala untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan dalam UUPK sendiri yang mengatur mengenai BPSK masih belum mampu dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Karena adanya ketidaksesuaian peraturan mengenai mengajukan keberatan atas putusan yang telah dikeluarkan.

### C. Keseimbangan Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Keberadaan BPSK sebagai lembaga untuk membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa tertuang dalam Pasal 16 UUPK yang menyatakan bahwa jika kedua belah pihak dalam perjanjian telah sepakat untuk menyelesaikan melalui BPSK dengan memilih jalur penyelesaian berupa mediasi, konsoliasi, dan arbitrase.<sup>30</sup> Prosedur penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK; Pertama, mengajukan permohonan dengan menyerahkan saksi administratif terlebih dahulu. Kedua, pemeriksaan identitas dan menawarkan cara penyelesaian sengketa kepada pihak yang bersengketa oleh BPSK. Ketiga, dilakukannya perjanjian dan menunjuk seorang arbiter kemudian ditentukan waktu persidangannya. Tuntutan yang dapat digugat di BPSK dapat merujuk pada Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) UUPK yang mengatur mengenai tanggungjawab pelaku

---

<sup>28</sup> N. Marbun and P. Pahlefi, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Jambi," *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law* 2 (2021): 96–110, <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/zaaken.v2i1.11897>.

<sup>29</sup> Effendi, Gaol, and Darwis, "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia."

<sup>30</sup> Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk: a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi".

usaha. Sehingga jika merujuk pada aturan tersebut konsumen dapat menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan di BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 23 UUPK. Namun dalam menyelesaikan sengketa konsumen para pihak yang bersengketa mengalami kendala yaitu UUPK sendiri belum menentukan batasan sengketa konsumen. Mengingat UUPK telah menjelaskan mengenai pengertian sengketa konsumen akan tetapi hanya menyebutkan hal-hal apa saja yang dapat digugat ke BPSK.

Kendala BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen terlihat pada putusan yang dibatalkan hal ini menunjukkan bahwa belum adanya perlindungan bagi para pihak. Berdasarkan pengaturan yang terdapat dalam UUPK sudah jelas dan tegas mengatur mengenai BPSK dan kewenangannya diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>31</sup> Terkait putusan BPSK bersifat final artinya putusan tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan sedangkan mengikat (*binding*) artinya putusan yang dikeluarkan memiliki kekuatan hukum tetap dan mengikat bagi para pihak.<sup>32</sup> Namun sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri sejak diterimanya putusan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Hal ini menunjukkan sifat dari adanya putusan BPSK dipandang sebagai upaya hukum lanjutan atau banding.

Berbicara mengenai keseimbangan para pihak dalam menyelesaikan sengketa dapat terlihat dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai BPSK. Keadilan dapat dicapai ketika penyelesaian sengketa mudah diakses oleh para pihak dengan biaya prosedur hukum yang masuk akal dan efektif.<sup>33</sup> Sebagaimana telah dijelaskan terdapat tidak adanya ketegasan aturan mengenai penyelesaian sengketa oleh BPSK yang menimbulkan ketidakadilan diantara para pihak. Undang-Undang Perlindungan Konsumen hadir sebagai peraturan perundang-undangan untuk memberikan kepentingan konsumen dan keadilan bagi para pihak. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen memiliki proses penyelesaian yang sejalan dengan konsep peradilan cepat, hemat biaya, dan sederhana.

Isu mengenai keadilan belum terlihat dalam UUPK yang mengatur mengenai BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Keadilan yang baik ketika keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma objektif. Keadilan juga tergambar pada Pancasila sebagai dasar negara Indonesia yang berbunyi “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” sehingga keadilan dapat dilaksanakan secara universal untuk memberikan

---

<sup>31</sup> Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, and Yussy. A Mannas, “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps),” *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020): 94–105, <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>.

<sup>32</sup> Effendi, Gaol, and Darwis, “Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia.”

<sup>33</sup> Prayuti, “Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen Dengan Pembentukan Pengadilan Khusus Sebagai Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen.”

perlindungan dan keseimbangan bagi para pihak.<sup>34</sup> Dalam buku karangan Theo Huijbers menjelaskan keadilan menurut Aristoteles bahwa keadilan sebagai keutamaan moral khusus yang menentukan hubungan dan keseimbangan para pihak.<sup>35</sup>

Perwujudan keadilan terlihat dengan munculnya keseimbangan perlindungan bagi para pihak yang bersengketa. Keseimbangan ditujukan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dalam penyelesaian sengketa. Namun pengaturan mengenai BPSK belum mampu menyelesaikan sengketa konsumen karena keadilan belum terwujud karena adanya aturan yang menyatakan dapat mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK. Keadilan yang seimbang dapat diwujudkan dengan adanya peraturan yang mengatur dengan tegas sehingga tidak menimbulkan ketidakpastian. Hal tersebut menimbulkan munculnya putusan BPSK yang dibatalkan atas eksekusi putusan di Pengadilan Negeri setempat. Tidak hanya itu, pengaturan hukum yang belum tegas mengatur mengenai BPSK dapat menimbulkan ketidakseimbangan penyelesaian sengketa konsumen. Sehingga perlunya peraturan yang secara tegas mengatur mengenai putusan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen agar mewujudkan keseimbangan antara pihak yang bersengketa.

## Kesimpulan

Peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen telah diatur dalam UUPK. Sehingga BPSK dipandang sebagai lembaga khusus pengadilan karena tugas dan wewenangnya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan adanya ketidaktegasan aturan dalam mengatur mengenai BPSK yaitu putusan yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Hal ini menunjukkan bahwa peran BPSK menjadi tidak efektif karena pengaturan hukum mengenai BPSK belum mampu menyelesaikan sengketa konsumen. Upaya keseimbangan pengaturan hukum mengenai BPSK dapat diwujudkan dengan adanya penegasan aturan. Hal ini dapat memberikan keadilan bagi para pihak yang bersengketa agar peran BPSK menjadi efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

## Referensi

- Amiruddin, and Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Berry, Michael Frans. "PEMBENTUKAN TEORI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN." *Muhammadiyah Law Review* 2, no. 2 (2018). <http://ojs.ummetro.ac.id/index.php/law>.
- Effendi, Zulham, Selamat Lumban Gaol, and Nurlely Darwis. "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial,*

---

<sup>34</sup> M. A. Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2014).

<sup>35</sup> Hyronimus Rhiti, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap Dari Klasik Sampai Postmodernisme*, 5th ed. (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2015).

- Dan Sains* 12, no. 2 (2023). <https://doi.org/0.19109/intelektualita.v12i2.18848>.
- Fajar, Mukti, and Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Farida, Maria. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta: Kanisius, 2007.
- Haryani, Anik Tri, Sarjiyati, Yuni Purwati, and Mochamad Juli Pudjiono. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen." *YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah Hukum* 6, no. 2 (2020). <http://yustisia.unmermadiun.ac.id/index.php/yustisia>.
- Ibrahim, Johnny. *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2016.
- Marbun, N., and P. Pahlefi. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Jambi." *Zaaken Journal of Civil and Business Law* 2 (2021): 96–110. <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/zaaken.v2i1.11897>.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Diadit Media, 2001.
- Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Locus Delicti* 2, no. 1 (2021). <https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/JLD>.
- Perdana, Rifki Putra, Fuad, and Said Munawar. "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yogyakarta." *WIDYA PRANATA HUKUM* 3, no. 2 (2021).
- Prayuti, Yuyut. "Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen Dengan Pembentukan Pengadilan Khusus Sebagai Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen." *UNES Law Review* 6, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.37631/widyapranata.v3i2.433>.
- Rhiti, Hyronimus. *Filsafat Hukum Edisi Lengkap Dari Klasik Sampai Postmodernisme*. 5th ed. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2015.
- Santoso, M. A. *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*. 1st ed. Jakarta: Kencana, 2014.
- Saputra, Andi. "Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA." *DetikNews*. 2017. <https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma>, Diakses pada tanggal 7 Maret 2024.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Sitepu, Rida Ista, and Hana Muhamad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *JURNAL RECHTEN: RISET HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA* 3, no. 2 (2021). <https://doi.org/https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.
- Sutedi, Adrian. *Tanggungjawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri, and Yussy. A Mannas. "KEWENANGAN PENYELESAIAN SENGKETA LEMBAGA PEMBIAYAAN ANTARA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DENGAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (LAPS)." *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020): 94–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/MDAG/PER/2017 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## Biografi Singkat Penulis

**Bernadeth Gisela Lema Udjan**, lahir di Surabaya, 7 Mei 2002 saat ini sedang menempuh pendidikan Sarjana Hukum di Universitas Katolik Darma Cendika dan aktif pada organisasi BEM Fakultas Hukum periode 2022 dan BEM Universitas periode 2023. Selain itu, pernah mendapatkan hibah penelitian Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) skema PKM-RSH dari Kemendikbud-RISTEK pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Urgensi Pemidanaan Pemerkosaan dalam Perkawinan (Marital Rape) di Indonesia dari Perspektif Feminisme Hukum”.

**Ariyanto Hermawan**, lahir di Malang, 14 September 1987. Meraih gelar Sarjana Hukum (S.H.) dari Universitas Brawijaya. Kemudian gelar Magister Hukum (M.H.) dari Universitas Airlangga dan melanjutkan Program Doktor Ilmu Hukum (S-3) di Universitas Airlangga.