

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN¹

Edi Wahjuningati²

Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya
Jl. Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur
60231, Telepon (031) 8285602
Email: ediwahjuningati30@gmail.com

Abstrak

Pasal 1 angka (1) UUPK menyatakan perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin kepastian hukum guna memberi perlindungan pada konsumen. Oleh sebab itu konsumen mendapatkan perlindungan dalam melakukan kegiatan transaksi perdagangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia dan peran BPSK dalam perlindungan konsumen. Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini (1) Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia dan (2) Apa peran BPSK dalam perlindungan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konsep. Bahan hukum menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum dikumpulkan melalui telaah dokumen dan studi literatur. Hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik diskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Pengaturan hukum perlindungan konsumen dapat dilihat pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, (2) Peran BPSK adalah mempunyai wewenang penegakkan dalam bidang hukum perlindungan konsumen guna menyelamatkan sengketa konsumen yang apabila menggunakan jalur pengadilan akan menghabiskan waktu lama.

Kata Kunci: Penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Abstract

Article 1 point (1) of UUPK states that consumer protection is an effort to ensure legal certainty in order to provide protection to consumers. Therefore, consumers get protection in conducting trade transaction activities. The purpose of this study is to determine and analyze the regulation of consumer protection in Indonesia and the role of BPSK in consumer protection. The formulation of the problems taken in this study (1) How is the regulation of consumer protection in Indonesia and (2) What is the role of BPSK in consumer protection. This research is a normative legal research with a statutory approach and concept approach. Legal materials use primary and secondary legal materials. Legal materials are collected through

¹ Penelitian Mandiri 2025

² Alamat korespondensi: ediwahjuningati30@gmail.com.

document review and literature study. The results of the research were analyzed using qualitative descriptive techniques. The results of this study are (1) Legal arrangements for consumer protection can be seen in article 5 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which explains the rights and obligations of consumers and business actors, (2) The role of BPSK is to have enforcement authority in the field of consumer protection law in order to save consumer disputes which if using court channels will take a long time.

Keywords: *Settlement of consumer disputes, Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK)*

A. Latar Belakang

Masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan berdagang atau melakukan usaha sebagai sumber penghasilan masyarakat. Perdagangan tidak pernah lepas dari hubungan antara penjual atau pelaku usaha dengan konsumen atau pembeli. Penjual dan konsumen saling terhubung dan bekerja satu sama lain untuk memenuhi kebutuhannya masing – masing, dimana penjual menjual barang yang diperlukan konsumen sehingga konsumen dapat dengan mudah memenuhi kebutuhannya. Sedangkan konsumen membantu penjual untuk mendapatkan keuntungan untuk membiayai kehidupannya sehari-hari. Produsen dan konsumen mempunyai hubungan yang terus menerus atau berkesinambungan secara umum dan mendasar, hubungan itu terjadi karena kedua pihak saling menghendaki dan memiliki ketergantungan yang cukup tinggi sehingga produsen dan konsumen saling membutuhkan satu sama lain. Menurut Az. Nasution, secara harafiah arti kata *consumer* itu adalah lawan dari produsen dimana konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang akan menentukan termasuk kelompok konsumen mana pengguna tersebut.³ Konsumen bukan hanya penerima barang dan jasa secara pasif; mereka secara aktif membentuk pasar⁴.

Era digital telah mengubah perilaku konsumen secara signifikan, beralih dari metode tradisional ke teknologi digital. Konsumen sekarang menggunakan ponsel pintar, tablet, dan laptop untuk terlibat dalam komunikasi pemasaran digital dan melakukan pembelian secara online⁵. Konsumen mendapatkan keuntungan dari akses instan terhadap transaksi di mana saja dan kapan saja, beragamnya pilihan produk, dan kemampuan untuk membandingkan harga dengan cepat, sementara penjual mendapatkan keuntungan dari penurunan biaya pemasaran dan periklanan serta kemampuan untuk memperluas pasar dengan lebih cepat.⁶ Dalam praktiknya hubungan antara produsen dengan konsumen sering mengalami masalah yang menimbulkan kerugian bagi para pihak terutama konsumen. Pada kegiatan usaha,

³ Az. Nasution, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, hlm 21

⁴ Lipnickas, G., Plewa, C., Conduit, J., & Wilkie, D, “Reducing Resource Expenditure in Value Co-Creation: A Path to Market Shaping”, *Australasian Marketing Journal*, 2024. <https://doi.org/10.1177/14413582241268562>

⁵ Vincent Jaiwant, S., “Changing Structure of Consumer Buying Behaviour and Expectation in the Digital Era”, *In Industry 4.0 and the Digital Transformation of International Business*, 2023, (pp. 207–215). Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-981-19-7880-7_12

⁶ Sinta Dewi Rosadi, Zahra Tahira, “Consumer Protection In Digital Economy Era : Law In Indonesia”, *Yustisia*, Vol. 7 No. 1, 2018, hlm 87. DOI:10.20961/yustisia.v0i0.20144.

pelaku usaha melakukan hal – hal yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen baik secara materiil maupun non materiil. Konsumen mendapatkan perlindungan sebagai bagian dari sistem hukum terhadap upaya untuk mewujudkan ide-ide tersebut. Negara harus campur tangan karena kekuasaan pengaruh yang menuntut hal-hal tersebut agar berjalannya hukum dapat efektif, khususnya dalam hal ini adalah pelaksanaan struktur hukum yang berupa undang-undang aparat penegak hukum sebagai sarana bagi pihak yang dirugikan untuk memperoleh keadilan. Diharapkan sistem hukum publik dalam upaya melindungi konsumen dapat berjalan dengan baik.⁷

Konsumen yang mengalami kerugian dapat dilindungi oleh hukum perlindungan konsumen dimana di Indonesia telah dibentuk peraturan perundang – undangan yaitu Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK), undang-undang ini sebagai dasar untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian. Dalam Pasal 1 angka (1) UUPK memberikan pengertian mengenai perlindungan konsumen, “perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin kepastian hukum guna memberi perlindungan pada konsumen” berdasarkan ketentuan tersebut konsumen mendapatkan perlindungan dalam melakukan kegiatan transaksi perdagangan yang diketahui didalam melakukan transaksi jual-beli perdagangan maupun perniagaan dibutuhkan paling sedikit dua pihak yang melakukannya, dua pihak tersebut adalah pihak pertama sebagai penyelenggara perdagangan dan yang menyajikan barang, sedangkan pihak kedua adalah pengguna barang yang disediakan oleh penyelenggara perdagangan.⁸ Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam bisnis yang sehat terdapat keseimbangan antara perlindungan hukum konsumen dengan pelaku usaha serta pemerintah.⁹

Perlindungan konsumen tidak hanya melindungi konsumen dari perdagangan makanan namun juga bisa dalam bentuk makanan. Makanan yang dikonsumsi oleh konsumen haruslah makanan yang aman dan sehat, serta mengandung bahan makanan yang tidak membahayakan serta merugikan konsumen. Di Negara Indonesia bahan makanan haruslah halal dan tidak mengandung bahan yang tidak halal. Makanan halal adalah makanan yang diperbolehkan oleh syariah Islam. Sebaliknya, makanan haram tidak diperbolehkan, seperti alkohol, daging babi, darah, bangkai, dan daging yang tidak disembelih sesuai syariah¹⁰. Sering kali hal ini menjadi sumber masalah, karena pelaku usaha tidak mendaftarkan makanan

⁷ Simarmata, A. V., & Pujiyono, “P. Dimensions Of Consumer Protection In Criminal Law Perspective And Islamic Economic Law Perspective”, *Jurnal Hukum Prasada*, 6(2), 2019, 115–122. <https://doi.org/10.22225/jhp.6.2.2019.115-122>.

⁸ Lestari, N., & Putra, D., “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH PELAKU USAHA TOKO ONLINE DIINSTAGRAM”, *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(10), 2019, 1-14. doi:10.24843/KM.2019.v07.i05.p14.

⁹ Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makasar, Sah Media, hlm 4

¹⁰ Rakhmawati, N. A., Utomo, G. K., Indraswari, R., & Susetyo, I. R., “Halal Food Prediction Using the Similarity Graph Algorithms”, *International Journal on Food System Dynamics*, 13(2), 2022, 165–173. <https://doi.org/10.18461/ijfsd.v13i2.B4>.

tersebut dan tidak menjamin kehalalannya, atau di dalamnya mengandung bahan yang tidak halal, itu dapat merugikan konsumen. Dalam suatu jurnal dinyatakan bahwa “Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam tidak hanya menuntut makanan yang halal tetapi juga bebas dari risiko. Integrasi praktik halal di seluruh rantai pasokan, mulai dari pertanian hingga ke meja makan, diperlukan untuk menjaga integritas makanan halal¹¹. Sesuai dengan ajaran Islam, umat Islam harus mengonsumsi produk yang halal dan thoyyib. Bagi konsumen Muslim, kehalalan suatu produk merupakan isu yang sensitif karena berkaitan dengan kehidupan spiritual mereka yang berdampak besar baik di dunia maupun di akhirat. Hal ini diatur secara tegas dalam *Al-Qur'an, Al Baqarah: 168.10*”.¹² Perwujudan perlindungan konsumen maka dibentuk BPSK, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Selanjutnya disebut BPSK) ditugaskan untuk mengawasi pencantuman klausula baku, selain menyelesaikan sengketa konsumen. Menurut Pasal 52 UUPK tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi: melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, menurut Pasal 52 UUPK, BPSK yang berhak melakukan pengawasan, namun pelanggaran terhadap ketentuan klausula baku, tidak termasuk dalam kompetensi BPSK untuk menjatuhkan sanksi administrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK. Dengan demikian, pelanggaran terhadap ketentuan klausula baku tidak dapat dikenakan sanksi administrasi oleh BPSK.¹³ Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif.

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia dan (2) Apa peran BPSK dalam perlindungan konsumen?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, dengan pendekatan perundang-undangan. Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dianalisis dengan menggunakan *content analysis* untuk menjawab permasalahan yang diangkat.

Penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Peneliti sebelumnya Maudy Andreana L., et.all¹⁴ dengan judul” Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber” membahas tentang upaya dalam rangka optimalisasi peran dan fungsi BPSK

¹¹ Busyra, S. H. I., & Ardi, R, “A Preliminary Findings of Risk Categories in Halal Supply Chain in Indonesia: Upstream Level of Meat Industry”, *ACM International Conference Proceeding Series*, 2020, 260–265. <https://doi.org/10.1145/3400934.3400982>

¹² Wiryani, F., Najih, M., & Haris, A., “JURIDICAL ANALYSIS ON CONSUMER PROTECTION IN SAFE AND HALAL FOOD DISTRIBUTION”, *Jurnal Dinamika Hukum*, 18(1), 2018, 20–28. <https://doi.org/10.20884/1.JDH.2018.18.1.1586>

¹³ Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H., “Eksistensi Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”, *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 7(3), 2019, 425–435. <https://doi.org/10.29303/ius.v7i3.676>

¹⁴ Lestari, M. A., Meliala, D. A. S. W., Anudiwanti, P., & Amalina, N. N., “Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber”, *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 2(4), 2021, 309–328. <https://doi.org/10.56370/JHLG.V2I4.48>

untuk melindungi hak-hak konsumen pada ranah siber. Peneliti Rahmad Soleh¹⁵ dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen” membahas tentang peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani perkara konsumen di Kota Probolinggo yang sedang berlaku secara efektif, sedangkan penulis mengangkat tema bagaimana perlindungan konsumen di Indonesia dan peran BPSK dalam perlindungan konsumen.

B. Pembahasan

1. Pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia

Eratnya hubungan antara produsen dengan konsumen menyebabkan saling bergantungnya produsen dengan konsumen. Pada faktanya dalam kegiatan usaha, terjadi hal – hal yang merugikan para pihak terutama bagi konsumen, konsumen mengalami kerugian serta haknya tidak terpenuhi. Menurut Hornby, konsumen adalah seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa.¹⁶ Konsumen dalam kegiatan usaha ini haruslah diberikan perlindungan oleh hukum, agar hak-hak konsumen dapat terjamin sehingga ketika konsumen mengalami hal yang merugikan bagi dirinya maupun konsumen lain, ia bisa menuntut haknya atas perlindungan konsumen. Peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen mencakup aturan untuk kepentingan masyarakat, tidak hanya masyarakat sebagai konsumen yang dilindungi, tetapi juga subjek yang memiliki hak dan kewajiban yang sama harus juga dilindungi. Pemerintah bertindak sebagai regulator, pengawas, dan administrator untuk menciptakan sistem yang saling berhubungan dan informasi untuk mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat luas.¹⁷

Konsumen akan dirugikan apabila menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan barang tersebut tidak dalam kondisi baik. Oleh karena itu, disusunlah suatu perlindungan hukum untuk melindungi hak konsumen guna mencegah terjadinya kerugian konsumen dan untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian konsumen karena barang tidak diproduksi dan diperdagangkan sesuai dengan harapan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada seluruh konsumen.¹⁸ Posisi konsumen yang lemah harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan pada masyarakat. Jadi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen sebenarnya dua bidang yang tidak dapat dipisahkan.¹⁹

¹⁵ Soleh, R., “PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENANGANI PERKARA KONSUMEN”, *Negara Dan Keadilan*, 11(1), 2022, 81–95. <https://doi.org/10.33474/HUKUM.V11I2.16163>

¹⁶ Atsar Abdul dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Deepublish, hlm 2

¹⁷ Anita Sinaga, N. dan Sulisrudatin, N., “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5 No.2, 2015, <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>

¹⁸ Cakrawibawa, Ryan A., and Kholis Roisah, "THE CONSUMER PROTECTION ISSUES TOWARD THE TRADEMARK CIRCULATION OF THE COUNTERFEIT HEALTH PRODUCTS", *LAW REFORM* 15, no. 1 2019, 1-11. <https://doi.org/10.14710/lr.v15i1.23371>

¹⁹ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, hlm 11

Undang-undang perlindungan konsumen yang efektif dan praktik jaminan kualitas sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi dan stabilitas pasar²⁰. Sehingga untuk mendukung perlindungan konsumen tersebut dibentuk Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 8 disebutkan bahwa dalam UUPK pelaku usaha dilarang dalam melakukan kegiatan usahanya untuk mencantumkan klausul dalam kontrak baku agar pelaku usaha dapat menolak risiko, misalnya “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”, “rusak dianggap mengganti”, kerusakan barang diluar tanggung jawab. Bagaimana jika barang yang dibeli terdapat cacat tersembunyi yang tidak diketahui oleh konsumen pada saat transaksi barang. Dalam hal tersebut barang cacat disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau ketidak cermatan pelaku usaha dari pihak pelaku usaha..²¹ Pasal 5 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen meliputi :

1. Hak Konsumen

- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

2. Kewajiban Konsumen

- membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

²⁰ Shukri, M. H. M., Ismail, R., & Markom, R., “Exploring the Relationship between Consumer Protection and Product Liability: Civil and Islamic Perspectives”, *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 32, 2024, 177–195. <https://doi.org/10.60016/majcafe.v32.07>,

²¹ Syafrida, S., & Hartati, R., “LEGAL PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS BASED ON ARTICLE 18 CONSUMER LAW PROTECTION AND THE IMPLEMENTATION OF BALANCE AND PROPORTIONALITY PRINCIPLES IN RAW CLAUSULA”, *JHR (Jurnal Hukum Replik)*, 9(1), 2021, 26. <https://doi.org/10.31000/JHR.V9I1.4261>.

- beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut²²

3. Hak Pelaku Usaha

- hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik
- Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang - undangan lainnya

4. Kewajiban Pelaku Usaha

- Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²³

2. Peran BPSK dalam perlindungan konsumen

²² Rosmawati, 2019, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenadamedia Group, hlm 51 - 56

²³ H. Syahrudin Nawi, “Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *PLENO JURE* 7(1), 2018, 1-8, DOI:10.37541/plenojure.v7i1.352

BPSK merupakan lembaga Negara Independent atau lembaga komplementer (*state auxiliary organ*) yang mempunyai wewenang penegakan dalam bidang hukum perlindungan konsumen. BPSK merupakan lembaga penunjang dalam bidang quasi peradilan dimana tugas-tugas dan kewenangan yang diberikan sebenarnya merupakan tugas dari lembaga-lembaga peradilan. BPSK dibentuk guna menyederhanakan sengketa konsumen yang apabila menggunakan jalur pengadilan akan menghabiskan waktu lama.²⁴ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, mempunyai tugas dan wewenang berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang. Sebagaimana dimaksud dalam huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memnuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen²⁵

Sengketa yang diselesaikan di BPSK diharuskan memilih cara penyelesaiannya yaitu Mediasi, Konsiliasi atau Arbitrase. Mediasi adalah metode yang lebih disukai di Indonesia karena sejalan dengan kecenderungan budaya terhadap penyelesaian

²⁴ HAERANI, Haerani., “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan”, *Unizar Law Review (ULR)*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 99-113, june 2018. ISSN 2620-3839. Available at: <<https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/ulr/article/view/14>>.

²⁵ *Ibid*, hlm 103

sengketa secara damai. Mediasi berfokus pada pencapaian konsensus dan menghindari kerumitan proses pengadilan²⁶. Konsiliasi adalah metode non-adversarial lain yang digunakan di Indonesia, dan sering kali digunakan secara bergantian dengan mediasi. Metode ini melibatkan pihak ketiga yang netral yang membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama²⁷. Arbitrase merupakan metode yang lebih formal dibandingkan dengan mediasi dan konsiliasi²⁸. Ketika diantara kedua belah pihak yaitu pelapor dan terlapor tidak ada kesepakatan mengenai tata cara penyelesaiannya maka BPSK memutuskan tidak adanya kesepakatan diantara para pihak.²⁹ Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK dari hasil konsiliasi, arbitrase, dan mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh para pihak. Prinsip *resjudicata pro vitate habetur*, suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum dinyatakan sebagai suatu putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.³⁰ Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Penutup

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang saling bergantung dan saling membutuhkan dalam suatu usaha. Namun dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat timbul suatu sengketa. Konsumen dalam kegiatan perdagangan mengalami kerugian atau hal – hal yang tidak sesuai atau melanggar haknya sebagai konsumen. Apabila terjadi hal seperti ini, konsumen dapat mendapatkan perlindungan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melalui undang – undang tersebut konsumen dapat melindungi haknya sebagai konsumen. Badan yang ikut berperan dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), BPSK merupakan lembaga yang membantu dalam bidang peradilan dimana tugas-tugas dan kewenangan yang diberikan merupakan tugas dari lembaga-lembaga peradilan. BPSK dibentuk guna menyederhanakan sengketa konsumen yang apabila menggunakan jalur pengadilan akan menghabiskan waktu yang lebih lama. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen guna menjalankan fungsinya sebagai badan yang membantu menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, mempunyai tugas dan wewenang

²⁶ Fitrianggraeni, S., Fauziah, E. F., & Purnama, S., “Would Ratification of the Singapore Convention on Mediation Enrich Indonesian Mediation Culture?” *Arbitration*, 90(1), 2024, 44–61. <https://doi.org/10.54648/amdm2024011>

²⁷ Salim, R., “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KEPAILITAN”, *Jurnal Hukum Unissula*, 36(1), 2020, 25–34. <https://doi.org/10.26532/jh.v36i1.11195>

²⁸ Fakih, M., Natamiharja, R., Mirza, I. M. M., Pratama, A. A., & Oktarlina, R. Z., “Resolving Medical Disputes: Lessons from U.S. Arbitration for Indonesia’s Legal Framework”, *Hasanuddin Law Review*, 11(1), 2025, 148–160. <https://doi.org/10.20956/halrev.v11i1.5375>

²⁹ Diah Wahyulina dan Febry Chrisdanty, “Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK Untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen” *Jurnal Et-Tijarie*, Vol. 5 No. 2, 2018, DOI:[10.21107/ete.v5i2.4587](https://doi.org/10.21107/ete.v5i2.4587)

³⁰ Hanum Rahmaniari Helmi, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 1, No. 1, 2015, hlm 79

berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sengketa yang diselesaikan di BPSK memiliki beberapa cara penyelesaian yaitu mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK dari hasil konsolidasi, arbitrase, dan mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Az. Nasution, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media.
- Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makasar, Sah Media
- Atsar Abdul dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Deepublish
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo
- Rosmawati, 2019, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenadamedia Group

Artikel jurnal

- Anita Sinaga, N. dan Sulisrudatin, N., “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5 No.2, 2015, <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>
- Busyra, S. H. I., & Ardi, R., “A Preliminary Findings of Risk Categories in Halal Supply Chain in Indonesia: Upstream Level of Meat Industry”, *ACM International Conference Proceeding Series*, 2020, 260–265. <https://doi.org/10.1145/3400934.3400982>
- Cakrawibawa, Ryan A., and Kholis Roisah, "THE CONSUMER PROTECTION ISSUES TOWARD THE TRADEMARK CIRCULATION OF THE COUNTERFEIT HEALTH PRODUCTS", *LAW REFORM* 15, no. 1 2019, 1-11. <https://doi.org/10.14710/lr.v15i1.23371>
- Diah Wahyulina dan Febry Chrisdanty, “Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK Untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen” *Jurnal Et-Tijarie*, Vol. 5 No. 2, 2018, DOI:[10.21107/ete.v5i2.4587](https://doi.org/10.21107/ete.v5i2.4587)
- Fakih, M., Natamiharja, R., Mirza, I. M. M., Pratama, A. A., & Oktarlina, R. Z., “Resolving Medical Disputes: Lessons from U.S. Arbitration for Indonesia’s Legal Framework”, *Hasanuddin Law Review*, 11(1), 2025, 148–160. <https://doi.org/10.20956/halrev.v11i1.5375>
- Fitrianggraeni, S., Fauziah, E. F., & Purnama, S. , “Would Ratification of the Singapore Convention on Mediation Enrich Indonesian Mediation Culture?” *Arbitration*, 90(1), 2024, 44–61. <https://doi.org/10.54648/amdm2024011>
- H. Syahrudin Nawi, “Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *PLENO JURE* 7(1), 2018, 1-8, DOI:10.37541/plenojure.v7i1.352

- HAERANI, Haerani., “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan”, *Unizar Law Review (ULR)*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 99-113, june 2018. ISSN 2620-3839. Available at: <<https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/ulr/article/view/14>>.
- Hanum Rahmaniar Helmi, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 1, No. 1, 2015, hlm 79
- Lestari, M. A., Meliala, D. A. S. W., Anudiwanti, P., & Amalina, N. N., “Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber”, *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 2(4), 2021, 309–328. <https://doi.org/10.56370/JHLG.V2I4.48>
- Lestarini, N., & Putra, D., “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH PELAKU USAHA TOKO ONLINE DIINSTAGRAM”, *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7(10), 2019, 1-14. doi:10.24843/KM.2019.v07.i05.p14.
- Lipnickas, G., Plewa, C., Conduit, J., & Wilkie, D, “Reducing Resource Expenditure in Value Co-Creation: A Path to Market Shaping”, *Australasian Marketing Journal*, 2024. <https://doi.org/10.1177/14413582241268562>
- Lipnickas, G., Plewa, C., Conduit, J., & Wilkie, D. Reducing Resource Expenditure in Value Co-Creation: A Path to Market Shaping, *Australasian Marketing Journal*, 2024. <https://doi.org/10.1177/14413582241268562>
- Rakhmawati, N. A., Utomo, G. K., Indraswari, R., & Susetyo, I. R., “Halal Food Prediction Using the Similarity Graph Algorithms”, *International Journal on Food System Dynamics*, 13(2), 2022, 165–173. <https://doi.org/10.18461/ijfsd.v13i2.B4>.
- Salim, R., “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KEPAILITAN”, *Jurnal Hukum Unissula*, 36(1), 2020, 25–34. <https://doi.org/10.26532/jh.v36i1.11195>
- Shukri, M. H. M., Ismail, R., & Markom, R., “Exploring the Relationship between Consumer Protection and Product Liability: Civil and Islamic Perspectives”, *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 32, 2024, 177–195. <https://doi.org/10.60016/majcafe.v32.07>
- Simarmata, A. V., & Pujiyono, “P. Dimensions Of Consumer Protection In Criminal Law Perspective And Islamic Economic Law Perspective”, *Jurnal Hukum Prasada*, 6(2), 2019, 115–122. <https://doi.org/10.22225/jhp.6.2.2019.115-122>
- Sinta Dewi Rosadi, Zahra Tahira, “Consumer Protection In Digital Economy Era : Law In Indonesia”, *Yustisia*, Vol. 7 No. 1, 2018, hlm 87. DOI:10.20961/yustisia.v0i0.20144.
- Soleh, R., “PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENANGANI PERKARA KONSUMEN”, *Negara Dan*

- Keadilan, 11(1), 2022, 81–95.
<https://doi.org/10.33474/HUKUM.V11I2.16163>
- Syafrida, S., & Hartati, R., “LEGAL PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS BASED ON ARTICLE 18 CONSUMER LAW PROTECTION AND THE IMPLEMENTATION OF BALANCE AND PROPORTIONALITY PRINCIPLES IN RAW CLAUSULA”, *JHR (Jurnal Hukum Replik)*, 9(1), 2021, 26. <https://doi.org/10.31000/JHR.V9I1.4261>.
- Vincent Jaiwant, S., “Changing Structure of Consumer Buying Behaviour and Expectation in the Digital Era”, *In Industry 4.0 and the Digital Transformation of International Business*, 2023, (pp. 207–215). Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-981-19-7880-7_12
- Wiryani, F., Najih, M., & Haris, A., “JURIDICAL ANALYSIS ON CONSUMER PROTECTION IN SAFE AND HALAL FOOD DISTRIBUTION”, *Jurnal Dinamika Hukum*, 18(1), 2018, 20–28.
<https://doi.org/10.20884/1.JDH.2018.18.1.1586>
- Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H., “Eksistensi Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”, *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 7(3), 2019, 425–435.
<https://doi.org/10.29303/ius.v7i3.676>

Peraturan Perundang-undangan

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen