

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TIDAK BERJENJANG DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU BERDASARKAN HUKUM PELINDUNGAN KONSUMEN

Agus Suwandono^{1*}, Nun Harrieti², Rafan Darodjat³

^{1,2,3} Departemen Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung

*Email: agus.suwandono@unpad.ac.id

ABSTRACT

The consumer dispute resolution mechanism at the Consumer Dispute Settlement Agency is a non-tiered system for resolving consumer disputes. The purpose of this study is to determine and analyze the non-tiered consumer dispute resolution mechanism at the Consumer Dispute Settlement Agency, as well as its implications for consumer protection in consumer dispute resolution within the framework of consumer protection law. This research is a normative juridical study with descriptive analytical specifications. The results indicate that the non-tiered consumer dispute resolution mechanism at the Consumer Dispute Settlement Agency is based on an agreement between consumers and business actors. The non-tiered consumer dispute resolution mechanism at the Consumer Dispute Settlement Agency can cause uncertainty and a lack of legal protection for consumers in cases where no agreement can be reached on the form and amount of compensation in consumer dispute resolution through conciliation or mediation. Consumer dispute resolution through conciliation and mediation is highly dependent on consumer empowerment, awareness among business actors, and the good faith of the parties. Therefore, in order to provide opportunities for consumer dispute resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency in stages, if the parties fail to reach an agreement, the dispute can be resolved through arbitration.

Keywords: Consumer Dispute Settlement Agency, settlement, consumer protection, consumer disputes, non-tiered.

ABSTRAK

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sistem non-tiered untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan dan menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen non-tiered di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam kerangka hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini merupakan kajian yuridis normatif dengan spesifikasi analitis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen nontiered di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen didasarkan pada kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen non-tiered di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menyebabkan ketidakpastian dan kurangnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus di mana tidak dapat dicapai kesepakatan tentang bentuk dan jumlah kompensasi dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dan mediasi sangat bergantung pada pemberdayaan konsumen, kesadaran di antara pelaku usaha, dan itikad baik para pihak. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan kesempatan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara bertahap, apabila para pihak gagal mencapai kesepakatan, sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase.

Kata kunci: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, penyelesaian, perlindungan konsumen, sengketa konsumen, non-tiered

PENDAHULUAN

Pelindungan konsumen di Indonesia di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 angka (1) UUPK menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pelindungan konsumen pada dasarnya merupakan pelindungan terhadap pemenuhan hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen.¹ UUPK sebagai payung hukum pelaksanaan pelindungan konsumen telah menentukan hak-hak konsumen. Salah satu hak konsumen yang diatur dalam UUPK sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 angka (5) UUPK adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Terkait dengan pemenuhan hak konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa secara patut, UUPK telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

Penyelesaian segketa konsumen dalam UUPK pada dasarnya dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan badan yang dibentuk berdasarkan UUPK yang mempunyai tugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK merupakan salah satu alternatif penyelesaian yang dibentuk oleh UUPK,² sebagai badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.³ Pasal 47 UUPK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. BPSK dibentuk

¹ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media, 2011).

² Josefa Namida Rosaria and Devi Siti Hamzah Marpaung, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi Dan Arbitrase," *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 3, no. 9 (2022): 1180–88, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/4127>.

³ Bustamar Bustamar, "Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 1 (2016): 35, <https://doi.org/10.31958/juris.v14i1.295>.

untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, murah,⁴ sederhana, terjangkau dan profesional.⁵

Pasal 52 huruf (a) UUPK telah menentukan tugas dan wewenang dari BPSK yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Namun demikian UUPK tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai tugas dan kewenangannya terkait dengan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen ini. Ketentuan lanjut mengenai penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK ini diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001).

Pasal 4 ayat (1) Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Selanjutnya Pasal 4 ayat (2) Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi atau mediasi atau arbitrase bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 maka para pihak diperbolehkan untuk memilih mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang disepakati oleh para pihak, tanpa harus didahului (memilih) mekanisme konsiliasi. Para pihak jika sepakat dapat langsung memilih penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase.

Cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang bersifat tidak berjenjang ini dalam para pihak hanya boleh memilih satu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Jika para pihak misalnya telah memilih, menempuh dan/atau menyelesaikan sengketa melalui mediasi, maka para pihak tidak bisa memilih dan menyelesaikan lagi sengketa konsumen tersebut dengan cara penyelesaian sengketa yang lain (konsiliasi atau arbitrase). Hal ini

⁴ Agus Suwandono and Hazar Kusmayanti, "SOSIALISASI MENGENAI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN," *Jurnal Abdikarya: Jurnal Karya Pengabdian Dosen Dan Mahasiswa* 7, no. 2 (June 21, 2024): 154–58, <https://doi.org/10.30996/abdikarya.v7i2.10710>.

⁵ H. Matnuh, "Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia," *Journal of Consumer Policy* 44, no. 3 (September 1, 2021): 483–95, <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09487-z>.

menimbulkan pertanyaan dan permasalahan lagi ketika mislanya para pihak telah memilih cara penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dan kemudiannya dinyatakan tidak berhasil dan tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk ganti rugi. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 maka para pihak tidak dapat memilih cara lain untuk menyelesaikan sengketanya. Artinya bahwa dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen ini belum dapat melindungi konsumen sepenuhnya, karena penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi ini dapat dinyatakan tidak berhasil (tidak tercapai kesepakatan), yang berarti hak-hak konsumen belum terlindungi, dan konsumen tersebut tidak dapat penyelesaian yang lain misalnya mediasi atau arbitrase.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang di BPSK serta implikasinya bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang di BPSK ini dirasakan kurang memberikan kepastian hukum dan perlindungan sepenuhnya bagi para konsumen dalam penyelesaian sengketa. Hal ini tidak sejalan dengan makna dari perlindungan konsumen itu sendiri sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 1 angka (1) UUPK yang menentukan bahwa perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen. Selain itu, bahwa penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menganut asas kepastian hukum, yang mana dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?

2. Bagaimanakah implikasi perlindungan konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen ?

METODE PENELITIAN

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang meliputi penelitian inventarisasi hukum positif, penelitian terhadap asas-asas hukum dan penelitian hukum *in concreto*, penelitian sistematik hukum, penelitian sejarah hukum dan perbandingan hukum,⁶ untuk menelaah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan hukum perlindungan konsumen.

Penelitian ini diawali dengan inventarisir ketentuan peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan konsumen khususnya mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berupa berupa bahan-bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁷ Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu membuat pencandraan secara sistematis mengenai fakta-fakta⁸ termasuk di dalamnya menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku,⁹ terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini akan menggambarkan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang serta perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif kualitatif, karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan perundang-

⁶ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), 9–10.

⁷ Soerjono Soekanto and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, 1st ed. (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 13–14.

⁸ Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, 22.

⁹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 1988), 19.

undangan yang ada sebagai norma hukum positif serta ditunjang oleh hasil pengumpulan data sekunder.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Tidak Berjenjang di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Namun demikian UUPK tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai ketiga cara tersebut. Penjelasan mengenai ketiga cara dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001).

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK berdasarkan UUPK jo. Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001, dilakukan melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase, yaitu sebagai berikut :

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, majelis BPSK menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundangundangan di bidang perlindungan konsumen.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis BPSK yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK. Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, majelis BPSK secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis BPSK yang bertindak sebagai Arbiter. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis BPSK. Arbitor yang telah dipilih oleh para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis BPSK. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam bentuk putusan BPSK.

Pasal 4 ayat (1) Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001, menentukan bahwa cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Artinya para pihak berdasarkan kesepakatan dapat memilih cara penyelesaian sengketa konsumen yang akan ditempuh.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK berdasarkan Pasal 4 ayat (2) Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemilihan cara penyelesaian

sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase bukan merupakan proses penyelesaian sengketa yang berjenjang. Kata jenjang sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia *online* (KBBI *online*) bermakna mempunyai jenjang (tingkat), bertingkat, bertahap.¹⁰ Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang tidak berjenjang artinya bahwa prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang memiliki 3 (tiga) cara yang berupa konsiliasi, mediasi dan arbitrase ditempuh tanpa melalui proses bertingkat atau bertahap, yang berarti bahwa tidak harus mulai dari konsiliasi terlebih dahulu untuk bisa menyelesaikan sengketa melalui mediasi, tetapi bisa langsung melalui cara mediasi atau bahkan langsung melalui arbitrase. Dengan mekanisme yang tidak berjenjang ini maka dengan adanya kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, para pihak dapat memilih 1 (satu) mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ada di BPSK. Jika para pihak sepakat akan menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara arbitrase, maka para pihak tidak perlu menyelesaikan sengketa konsumen tersebut melalui konsiliasi atau mediasi. Begitu juga jika para pihak sepakat untuk memilih cara mediasi, maka para pihak tidak harus menempuh terlebih dahulu penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi.

Konsekuensi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang bersifat tidak berjenjang yaitu para pihak yang bersengketa hanya dapat memilih 1 (satu) cara dalam penyelesaian sengketa konsumen, yaitu konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Para pihak harus memahami betul mengenai karakteristik dari masing-masing mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK khususnya melalui konsiliasi atau mediasi. Konsekuensi lain dari mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang tidak berjenjang ini adalah apabila para pihak telah memilih konsiliasi atau mediasi, maka apabila tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi konsumen, maka penyelesaian sengketa konsumen tersebut berhenti dan dinyatakan tidak berhasil (tidak tercapai perdamaian).

Implikasi Pelindungan Konsumen Terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen Tidak Berjenjang di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Berdasarkan Hukum Pelindungan Konsumen

¹⁰ KBBI KBBI, "Berjenjang," Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2025, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/berjenjang>.

Istilah perlindungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online* (KBBI *Online*), menyatakan bahwa kata perlindungan berasal dari kata lindung bermakna proses, cara, perbuatan melindungi.¹¹ Jika dikaitkan dengan konsumen, perlindungan konsumen bermakna proses, cara, atau perbuatan untuk melindungi konsumen. Istilah perlindungan konsumen dalam peraturan perundang-undangan terbaru saat ini telah menggunakan istilah perlindungan konsumen, daripada menggunakan istilah perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi (UU Pelindungan Data Pribadi). Istilah perlindungan menurut KBBI *Online* bermakna tempat berlindung.¹²

Satjipto Raharjo menjelaskan perlindungan hukum memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹³ Pelindungan konsumen pada dasarnya merupakan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak yang seharusnya diberikan kepada konsumen,¹⁴ walaupun saat ini dalam perkembangan perlindungan konsumen selain mempersoalkan pemenuhan hak-hak konsumen, juga harus memperhatikan pemenuhan kewajiban konsumen. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa. Pasal 4 angka (5) UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Selanjutnya berdasarkan Pasal 5 huruf (d) UUPK menyatakan bahwa konsumen berkewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

UUPK selain menentukan hak dan kewajiban konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa juga telah menentukan hak pelaku usaha terkait dengan penyelesaian sengketa. Pasal 6 huruf (c) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Namun

¹¹ KBBI, "Pelindungan," 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelindungan>.

¹² KBBI, "Perlindungan," 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perlindungan>.

¹³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

¹⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).

demikian, UUPK tidak mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha penyelesaian sengketa konsumen, seperti kewajiban konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen.

UUPK telah memberikan perlindungan bagi konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen, bahwa pada dasarnya konsumen dapat menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan maupun di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase sebagaimana diatur dalam UUPK Jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001), yang menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK bersifat tidak berjenjang.

Implementasi dari penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang tidak berjenjang membuka peluang adanya penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi yang tidak memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak khususnya konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen konsiliasi atau mediasi keberhasilan penyelesaian sengketanya dipengaruhi oleh banyak hal.

Pertama, tingkat keberdayaan konsumen untuk menuntut atau memperjuangkan hak-haknya serta pengetahuan hukum mengenai hukum perlindungan konsumen para pihak memberikan andil terhadap hasil penyelesaian sengketa konsumen, walaupun dalam konsiliasi majelis BPSK dapat menjawab pertanyaan para pihak, dan juga dalam mediasi majelis BPSK dapat secara aktif memberikan saran atau nasehat kepada para pihak. Namun demikian, hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dan mediasi ini sepenuhnya diserahkan pada para pihak yang bersengketa.

Kedua, kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen melalui sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha juga memegang peran penting dalam penyelesaian sengketa konsumen. Pelaku harus memiliki kesadaran dan tanggung jawab atas produk yang beredar di masyarakat yang merugikan kepentingan konsumen. Pelaku usaha dalam hal ini juga tetap diberikan hak melakukan pembelaan diri sepatutnya

dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Ketiga, itikad baik dari para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen. UUPK telah menentukan bahwa konsumen dan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk beritikad. Pasal 5 huruf (b) UUPK menentukan bahwa konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Adapun kewajiban itikad baik dari pelaku usaha ditentukan dalam Pasal 7 huruf (a) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. PL. Wery mengemukakan bahwa itikad baik ini bermakna para pihak harus berlaku selayaknya orang beradap, tidak merugikan orang lain serta memperhatikan kepentingan pihak lawan.¹⁵ Dalam perkembangannya kewajiban beritikad baik ini juga berlaku pada tahap pra kontraktual, kontraktual dan *post* kontraktual.¹⁶ Kewajiban beritikad baik dalam tahap *post* kontraktual ini termasuk di dalamnya adalah terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen yang harus didasarkan pada itikad baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat terlihat bahwa penyelesaian sengketa konsumen khususnya melalui konsiliasi atau mediasi hasilnya sangat tergantung dari para pihak yang bersengketa. Kegagalan atau tidak adanya kesepakatan mengenai besarnya ganti rugi konsumen dapat menghentikan proses penyelesaian sengketa konsumen baik ditingkat konsiliasi atau mediasi sesuai dengan cara yang dipilih para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi dinyatakan berhasil apabila tercapai kesepakatan atau perdamaian diantara para pihak yang bersengketa, sehingga konsumen dapat terlindungi. Adanya 2 (dua) kemungkinan berhasil dan tidak berhasilnya penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi ini menimbulkan ketidakpastian terhadap kelanjutan dari penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Selain itu, dalam hal penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi yang dinyatakan tidak berhasil maka penyelesaian sengketa ini berakhir pada tingkat konsiliasi atau mediasi, dan

¹⁵ Agus Suwandono et al., "Penyuluhan Hukum Mengenai Larangan Pencantuman Klausula Baku Bagi Pelaku Usaha Dalam Rangka Mewujudkan Pelindungan Konsumen" 4, no. 1 (2024): 242–51, <https://doi.org/10.54259/pakmas.v4i1.2869>.

¹⁶ Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak)," *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017): 13–22.

yang terjadi adalah konsumen belum terlindungi karena hak-haknya belum terpenuhi. Sengketa konsumen ini tidak dapat dilanjutkan atau diselesaikan melalui arbitrase oleh majelis BPSK, karena sifatnya yang tidak berjenjang.

Perbedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase adalah terkait dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dan mediasi, penyelesaian sengketa tersebut diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa, dalam hal ini BPSK hanya mendampingi baik sebagai konsilitor maupun mediator. Sedangkan pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa konsumen tersebut untuk diperiksa, ditangani dan diputus oleh majelis BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase ini ada peran dari majelis BPSK yang merupakan perwujudan perlindungan dari negara untuk melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Semangat UUPK sebagaimana disebutkan dalam tujuan perlindungan konsumen antara lain untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menuntut hak-haknya konsumen, serta meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen, sehingga konsumen dan pelaku usaha diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen terlebih dahulu melalui konsiliasi atau mediasi, dengan didampingi oleh majelis BPSK. Namun demikian, jika dirasa konsumen dan pelaku usaha belum bisa menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi (tidak tercapai kesepakatan dan dinyatakan tidak berhasil), maka seharusnya negara hadir melalui BPSK untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen tersebut, dengan tidak menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa konsumen tersebut kepada para pihak yang bersengketa. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk UUPK, seharusnya dapat berperan menyelesaikan sengketa konsumen yang diajukan kepada BPSK melalui mekanisme yang berjenjang atau secara langsung menangani sengketa konsumen melalui arbitrase apabila para pihak yang bersengketa sepakat memilih cara arbitrase.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sebaiknya dapat dilaksanakan secara berjenjang apabila konsumen dan pelaku usaha memilih cara konsiliasi dan mediasi, agar

dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi yang dinyatakan tidak berhasil masih meninggalkan permasalahan hukum terhadap perlindungan konsumen, sehingga perlu dibuka peluang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berjenjang di BPSK sampai pada akhirnya diperiksa melalui arbitrase oleh majelis BPSK. Hal ini dilaksanakan dalam rangka memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan di atas bahwa penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang yang pemilihannya diserahkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang bersifat tidak berjenjang menjadikan para pihak tidak dapat memilih mekanisme penyelesaian lain, apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang di BPSK dapat menimbulkan ketidakpastian dan kurangnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi. Kegagalan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK melalui konsiliasi atau mediasi tidak dapat dilanjutkan penyelesaiannya melalui arbitrase, sehingga menyebabkan penanganan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK berhenti pada tahap konsiliasi atau mediasi.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang di BPSK khususnya melalui konsiliasi atau mediasi, keberhasilannya sangat tergantung pada keberdayaan konsumen, kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen, serta itikad baik dari konsumen dan pelaku usaha. Untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, maka dapat dibuka peluang penyelesaian sengketa melalui mekanisme berjenjang. Pada prinsipnya konsumen dan

pelaku usaha diberikan kesempatan untuk memilih cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu konsiliasi, mediasi atau arbitrase, namun dalam hal para pihak memilih konsiliasi atau mediasi maka dalam terjadi ketidaksepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, maka penyelesaiannya akan diselesaikan secara berjenjang sampai pada akhirnya akan diselesaikan oleh Majelis BPSK melalui arbitrase.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustamar, Bustamar. "Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 1 (2016): 35. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i1.295>.
- KBBI. "Pelindungan," 2023. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelindungan>.
- . "Perlindungan," 2023. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perlindungan>.
- KBBI, KBBI. "Berjenjang." Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2025. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/berjenjang>.
- Matnuh, H. "Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia." *Journal of Consumer Policy* 44, no. 3 (September 1, 2021): 483–95. <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09487-z>.
- Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2011.
- Priyono, Ery Agus. "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak)." *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017): 13–22.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Rosaria, Josefa Namida, and Devi Siti Hamzah Marpaung. "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi Dan Arbitrase." *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 3, no. 9 (2022): 1180–88. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/4127>.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. 1st ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 1988.
- Suwandono, Agus, and Hazar Kusmayanti. "SOSIALISASI MENGENAI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN." *Jurnal Abdikarya: Jurnal Karya Pengabdian Dosen Dan Mahasiswa* 7, no. 2 (June 21, 2024): 154–58. <https://doi.org/10.30996/abdikarya.v7i2.10710>.
- Suwandono, Agus, Deviana Yunitasari, Nun Harrieti, and Etty Mulyati. "Penyuluhan Hukum Mengenai Larangan Pencantuman Klausula Baku Bagi Pelaku Usaha Dalam Rangka Mewujudkan Pelindungan Konsumen" 4, no. 1 (2024): 242–51. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v4i1.2869>.

