

TANTANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN

EDWIN YULISKA

Fakultas Hukum Universitas Sumatera Barat
edwinyuliska@gmail.com

Abstract: *The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) has a strategic role in resolving disputes between consumers and business actors outside the court. However, in practice, BPSK faces various challenges that hinder its effectiveness in providing consumer protection. This study aims to analyze the challenges faced by BPSK, including limited regulations, low public awareness, minimal resources, slow dispute resolution processes, and low compliance of business actors with BPSK decisions. The research method used is a normative legal approach with an analysis of applicable laws and regulations and case studies related to consumer dispute resolution in Indonesia. The results of the study indicate that although BPSK has a strong legal basis through Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, its implementation still experiences various obstacles.*

Keywords: *Challenges, Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Consumer Protection.*

Abstrak: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Namun, dalam praktiknya, BPSK menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitasnya dalam memberikan perlindungan konsumen. Penelit ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi BPSK, termasuk keterbatasan regulasi, rendahnya kesadaran masyarakat, minimnya sumber daya, lambatnya proses penyelesaian sengketa, serta rendahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta studi kasus terkait penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun BPSK memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, implementasinya masih mengalami berbagai hambatan.

Kata Kunci: Tantangan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Perlindungan Konsumen.

A. Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam hukum dan ekonomi yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari tindakan yang merugikan, baik oleh pelaku usaha maupun dalam sistem perdagangan secara umum. Dalam era digitalisasi dan perkembangan transaksi elektronik, isu perlindungan konsumen semakin kompleks, terutama terkait dengan keamanan data, transparansi informasi, dan penyelesaian sengketa. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Regulasi ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Beberapa aspek utama dalam undang-undang ini meliputi:

Hak Konsumen, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan, dan hak untuk mendapatkan kompensasi. Kewajiban Pelaku Usaha, termasuk kewajiban memberikan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan serta bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat produk yang cacat. Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan, maupun jalur mediasi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020. BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Lembaga ini menjadi solusi bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi hak-hak konsumen. Meskipun BPSK memiliki peran penting dalam perlindungan konsumen, masih terdapat berbagai hambatan yang mengurangi efektivitasnya. Agar BPSK dapat berfungsi lebih efektif, perlu dilakukan berbagai upaya perbaikan. Dengan demikian, BPSK dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih adil dan transparan.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian karya ilmiah ini berjenis penelitian hukum normatif (yuridis normatif). Penelitian hukum normatif atau penelitian perpustakaan merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, teori hukum dan dapat pula berupa pendapat para sarjana.

C. Hasil dan Pembahasan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang bertugas menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 tentang BPSK. Namun, dalam pelaksanaannya, BPSK menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitas perlindungan konsumen. Berikut beberapa tantangan tersebut serta aturan yang mengaturnya:

Keterbatasan Wewenang dan Kepatuhan Pelaku Usaha

Tantangan:

Batasan nilai sengketa: BPSK hanya menangani kasus dengan nilai di bawah Rp 200 juta, sehingga kasus dengan nilai lebih besar harus diselesaikan di pengadilan.

Tidak semua pelaku usaha tunduk pada keputusan BPSK, karena sifat putusan yang sering kali tidak mengikat dan sulit dieksekusi.

Kurangnya regulasi khusus untuk pelaku usaha digital, seperti e-commerce dan fintech, membuat penyelesaian sengketa dalam transaksi digital sering kali sulit dilakukan.

Aturan yang Mengatur:

Pasal 49 UUPK : BPSK memiliki tugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Permendag No. 72 Tahun 2020 : Mengatur mekanisme kerja BPSK, namun belum cukup kuat dalam memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang tidak patuh.

Kurangnya Kesadaran Konsumen tentang Hak-Haknya

Tantangan:

Banyak konsumen yang tidak mengetahui keberadaan dan fungsi BPSK, sehingga mereka tidak memanfaatkan layanan penyelesaian sengketa yang tersedia.

Konsumen kurang memahami hak dan kewajibannya, sehingga sering kali tidak melaporkan kasus meskipun mengalami kerugian.

Aturan yang Mengatur:

Pasal 4 UUPK : Menjelaskan hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan perlindungan dan penyelesaian sengketa yang adil.

Pasal 29 UUPK : Pemerintah wajib melakukan pembinaan kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen.

Keterbatasan Sumber Daya dan Infrastruktur

Tantangan:

Jumlah BPSK yang belum merata di seluruh Indonesia, sehingga tidak semua daerah memiliki akses ke layanan ini.

Minimnya anggaran operasional menghambat sosialisasi dan penanganan sengketa yang optimal.

Kurangnya tenaga profesional yang memahami hukum perlindungan konsumen, terutama dalam transaksi digital.

Aturan yang Mengatur:

Pasal 50 UUPK : Mengatur pembentukan BPSK di berbagai daerah, namun implementasinya belum merata.

Permendag No. 72 Tahun 2020 : Mengatur sumber daya BPSK, tetapi belum menyelesaikan masalah anggaran yang terbatas.

Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tantangan:

Proses penyelesaian yang bisa memakan waktu lama, terutama jika pelaku usaha tidak kooperatif.

Kurangnya efektivitas dalam eksekusi putusan, karena tidak semua keputusan BPSK bersifat final dan mengikat.

Minimnya pemanfaatan teknologi dalam penyelesaian sengketa online, sehingga menyulitkan konsumen dalam transaksi digital.

Aturan yang Mengatur:

Pasal 56 UUPK : Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, tetapi sering kali sulit dieksekusi karena tidak semua pelaku usaha mematuhi.

Permendag No. 72 Tahun 2020 : Mengatur prosedur penyelesaian sengketa, tetapi belum sepenuhnya mendukung digitalisasi proses.

Pengaruh Pelaku Usaha Besar dan Tekanan Ekonomi

Tantangan:

Beberapa perusahaan besar memiliki pengaruh kuat sehingga dapat menghambat keputusan yang merugikan mereka.

BPSK terkadang menghadapi intervensi politik atau tekanan dari pihak berkepentingan, terutama dalam kasus yang melibatkan perusahaan besar.

Aturan yang Mengatur:

Pasal 62 UUPK : Mengatur sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, tetapi pelaksanaannya masih lemah.

Permendag No. 72 Tahun 2020 : Menegaskan independensi BPSK dalam menyelesaikan sengketa, namun dalam praktiknya masih menghadapi tantangan eksternal.

Untuk meningkatkan efektivitas BPSK dalam melindungi konsumen, beberapa langkah yang bisa dilakukan adalah:

Penguatan Regulasi dan Wewenang BPSK :

Merevisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Meningkatkan kekuatan hukum putusan BPSK agar lebih mengikat bagi pelaku usaha.

Menyesuaikan batasan nilai sengketa yang dapat ditangani oleh BPSK agar lebih relevan dengan kondisi ekonomi saat ini.

Peningkatan Kewenangan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Digital

Mengembangkan regulasi khusus untuk menangani sengketa dalam transaksi digital dan e-commerce.

Mewajibkan platform marketplace dan fintech untuk mematuhi keputusan BPSK sebagai bagian dari mekanisme perlindungan konsumen.

Pemberian Sanksi bagi Pelaku Usaha yang Tidak Mematuhi Putusan BPSK

Memperkuat mekanisme penegakan keputusan BPSK dengan dukungan dari Kementerian Perdagangan dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Memberikan sanksi administratif atau pencabutan izin usaha bagi pelaku usaha yang tidak patuh.

Peningkatan Kesadaran Konsumen tentang Hak-Haknya :

Sosialisasi dan Edukasi Publik tentang Hak Konsumen

Mengadakan kampanye publik melalui media sosial, televisi, dan seminar untuk meningkatkan kesadaran konsumen.

Memasukkan materi perlindungan konsumen dalam kurikulum pendidikan, terutama di sekolah menengah dan perguruan tinggi.

Penyediaan Layanan Pengaduan yang Mudah Diakses

Membuka hotline pengaduan nasional yang langsung terhubung dengan BPSK di berbagai daerah.

Membuat aplikasi dan website resmi yang memudahkan konsumen untuk mengajukan pengaduan dan memantau penyelesaiannya.

Penguatan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur BPSK :

Penambahan Anggaran dan Fasilitas untuk BPSK

Meningkatkan alokasi anggaran untuk operasional BPSK, terutama untuk daerah dengan jumlah pengaduan tinggi.

Memperluas cakupan layanan BPSK ke daerah yang belum memiliki lembaga ini.

Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas SDM BPSK

Mengadakan pelatihan rutin bagi anggota BPSK mengenai hukum perlindungan konsumen, transaksi digital, dan arbitrase.

Meningkatkan koordinasi dengan Kementerian Perdagangan, OJK, dan BPOM untuk memperkuat kompetensi anggota BPSK dalam menangani kasus spesifik.

Pemanfaatan Teknologi dalam Penyelesaian Sengketa :

Digitalisasi Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mengembangkan platform online untuk mediasi dan arbitrase digital, sehingga konsumen dapat mengajukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor BPSK.

Menerapkan sistem e-litigation, di mana sidang penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara daring.

Integrasi Sistem Pengaduan dengan Instansi Terkait

Menghubungkan database pengaduan konsumen dengan OJK, Kominfo, dan platform e-commerce untuk mempercepat penyelesaian kasus.

Menjalin kerja sama dengan marketplace dan fintech agar konsumen dapat langsung mengajukan pengaduan melalui platform tersebut.

Meningkatkan Sinergi dengan Lembaga Terkait :

Kerja Sama dengan Kementerian, Lembaga, dan Organisasi Konsumen

Meningkatkan koordinasi dengan Kementerian Perdagangan, OJK, BPOM, dan Kominfo untuk memperkuat perlindungan konsumen di berbagai sektor.

Mengajak lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan asosiasi konsumen untuk mendampingi konsumen dalam menyelesaikan sengketa.

Mendorong Peran Aktif Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah dapat mendukung operasional BPSK dengan memberikan dana tambahan dan menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa.

Mewajibkan pelaku usaha lokal untuk menyediakan jalur pengaduan yang jelas bagi konsumen sebelum kasus masuk ke BPSK.

D. Penutup

BPSK memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, namun masih menghadapi tantangan. UUPK dan Permendag No. 72 Tahun 2020, sudah mengatur peran BPSK, tetapi implementasinya masih perlu diperkuat. Dengan penguatan regulasi, edukasi konsumen, peningkatan sumber daya, dan pemanfaatan teknologi, efektivitas BPSK dalam perlindungan konsumen dapat lebih optimal. Perlindungan konsumen memerlukan regulasi yang ketat, kesadaran konsumen yang lebih baik, serta penegakan hukum yang efektif. Beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan antara lain: Meningkatkan edukasi kepada konsumen tentang hak-haknya. Memperkuat pengawasan terhadap transaksi digital. Meningkatkan peran lembaga penyelesaian sengketa dalam menangani kasus perlindungan konsumen. Dengan langkah-langkah strategis, BPSK dapat menjadi lembaga yang lebih efektif dan berdaya guna dalam melindungi hak-hak konsumen serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Daftar Pustaka.

- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2011
- Agus Ariyanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2012
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2010
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta 2011
- M Sadar, M Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Penerbit Akademia, Jakarta 2012
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Sidharta, Bernard Arief. *Refleksi tentang Struktur Ilmu Hukum*. Mandar Maju. (2000).
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. (2001).
- Purwadi, Agus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press. (2014).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).