

EFEKTIVITAS PERAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI DAYA IKAT PUTUSAN

SRI AGUSTINI, MIASIRATNI

Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Barat
titinposmetro@gmail.com, miasiratnii01@gmail.com

Abstract: *The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) was established as an alternative dispute resolution body between consumers and business actors that emphasizes efficiency, simplicity, and low cost. Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection stipulates that BPSK decisions are final and binding. However, in practice, the binding force and enforcement of BPSK decisions still encounter significant obstacles, particularly due to the possibility of filing objections before the District Court and the absence of independent executorial power. This study aims to analyze the effectiveness of BPSK's role in resolving consumer disputes by focusing on the binding force and implementation of its decisions. This research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches. The findings indicate that although BPSK decisions are normatively declared final and binding, their practical effectiveness remains limited and has not fully ensured legal certainty for consumers. Therefore, strengthening the regulatory framework and enforcement mechanisms is necessary to enhance the effectiveness of BPSK in providing legal protection for consumers.*

Keywords: *BPSK, Consumer Protection, Decisions.*

Abstrak: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang bersifat cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Namun, dalam praktiknya, daya ikat dan pelaksanaan putusan BPSK masih menghadapi berbagai kendala, khususnya terkait dengan kemungkinan pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri serta lemahnya kekuatan eksekutorial putusan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan menitikberatkan pada daya ikat dan pelaksanaan putusan BPSK. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara normatif putusan BPSK dinyatakan final dan mengikat, namun secara faktual efektivitasnya masih terbatas karena belum memberikan kepastian hukum yang optimal bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme pelaksanaan putusan guna meningkatkan peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

Kata Kunci: BPSK, Perlindungan Konsumen, Putusan.

A. Pendahuluan

Perkembangan aktivitas perdagangan barang dan jasa yang semakin pesat seiring dengan kemajuan ekonomi dan teknologi telah meningkatkan potensi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, konsumen sering berada pada posisi yang lemah akibat ketidakseimbangan informasi, kekuatan ekonomi, serta keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi kebutuhan mendesak guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara adil dan berkelanjutan.

Sebagai upaya memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, pemerintah

Indonesia menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini tidak hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, tetapi juga membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BPSK dirancang untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Secara normatif, Pasal 54 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menciptakan kepastian hukum serta memberikan penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen tanpa harus melalui proses peradilan yang berlarut-larut. Namun demikian, dalam praktiknya, daya ikat dan pelaksanaan putusan BPSK masih menimbulkan berbagai permasalahan. Putusan BPSK masih dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan tidak memiliki kekuatan eksekutorial mandiri, sehingga pelaksanaannya seringkali bergantung pada itikad baik pelaku usaha atau proses hukum lanjutan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan normatif pembentukan BPSK dan realitas implementasinya. Lemahnya daya ikat dan pelaksanaan putusan BPSK berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas lembaga ini serta menghambat terwujudnya perlindungan konsumen yang optimal. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas peran BPSK menjadi urgen, khususnya dalam menilai sejauh mana putusan BPSK benar-benar mampu memberikan kepastian hukum dan perlindungan nyata bagi konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas peran dan kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen, namun sebagian besar masih bersifat deskriptif dan normatif umum. Kajian yang secara khusus menyoroti daya ikat dan pelaksanaan putusan BPSK sebagai indikator efektivitas lembaga masih relatif terbatas. Padahal, keberhasilan suatu lembaga penyelesaian sengketa tidak hanya ditentukan oleh kewenangan normatifnya, tetapi juga oleh kemampuan putusannya untuk dilaksanakan secara efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dengan menitikberatkan pada aspek daya ikat dan pelaksanaan putusannya. Adapun rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur BPSK, konsep daya ikat putusan dalam hukum, serta praktik pelaksanaan putusan BPSK dalam sistem hukum nasional.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini mencakup teori perlindungan konsumen, konsep lembaga quasi peradilan, serta teori efektivitas hukum yang menekankan kesesuaian antara norma hukum dan pelaksanaannya dalam masyarakat. Berdasarkan kerangka teori tersebut, dikembangkan hipotesis bahwa efektivitas peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen masih belum optimal karena lemahnya daya ikat dan pelaksanaan putusan, sehingga tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya tercapai.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji secara mendalam ketentuan hukum yang mengatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), khususnya yang berkaitan dengan daya ikat dan pelaksanaan putusan. Rancangan penelitian bersifat deskriptif-analitis, yaitu dengan menggambarkan ketentuan normatif mengenai peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen serta menganalisis efektivitas penerapannya dalam

sistem hukum nasional. Ruang lingkup penelitian difokuskan pada peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dengan objek kajian berupa peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan keberatan terhadap putusan BPSK. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksana yang relevan, sedangkan bahan hukum sekunder mencakup buku teks, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan BPSK dan perlindungan konsumen. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia hukum digunakan sebagai bahan penunjang. Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan yang bersumber dari perpustakaan dan basis data elektronik, sehingga tidak terikat pada lokasi geografis tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara menginventarisasi, mengkaji, dan mengklasifikasikan bahan hukum yang relevan sesuai dengan fokus penelitian. Variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi efektivitas peran BPSK, daya ikat putusan BPSK, dan pelaksanaan putusan BPSK. Efektivitas peran BPSK dipahami sebagai tingkat keberhasilan BPSK dalam memberikan penyelesaian sengketa yang adil dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen, sedangkan daya ikat putusan BPSK diartikan sebagai kekuatan hukum putusan yang mengikat para pihak, dan pelaksanaan putusan BPSK merujuk pada realisasi putusan tersebut dalam praktik. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif yuridis dengan cara menafsirkan norma hukum dan membandingkannya dengan praktik pelaksanaan putusan BPSK. Hasil analisis digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, khususnya ditinjau dari aspek daya ikat dan pelaksanaan putusannya.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, serta menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Ketentuan ini mencerminkan kehendak pembentuk undang-undang untuk menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Namun, hasil analisis terhadap ketentuan hukum dan praktik pelaksanaannya menunjukkan bahwa daya ikat putusan BPSK masih bersifat terbatas. Meskipun secara normatif dinyatakan final dan mengikat, putusan BPSK tetap membuka ruang bagi para pihak, khususnya pelaku usaha, untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Keberadaan mekanisme keberatan ini secara tidak langsung melemahkan makna finalitas putusan BPSK dan menimbulkan dualisme penyelesaian sengketa antara jalur BPSK dan pengadilan. Kondisi tersebut berdampak pada berkurangnya kepastian hukum bagi konsumen, karena sengketa yang seharusnya selesai di BPSK dapat berlanjut ke proses peradilan yang lebih panjang dan kompleks.

Dari sisi pelaksanaan putusan, penelitian ini menemukan bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan eksekutorial mandiri untuk memaksa pelaksanaan putusannya. Pelaksanaan putusan BPSK pada umumnya sangat bergantung pada kesukarelaan dan itikad baik pelaku usaha. Dalam praktik, tidak sedikit putusan BPSK yang tidak dilaksanakan secara sukarela, sehingga konsumen harus menempuh upaya hukum lanjutan melalui pengadilan untuk memperoleh pelaksanaan putusan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen belum

sepenuhnya optimal.

Temuan ini sejalan dengan teori efektivitas hukum yang menyatakan bahwa keberlakuan suatu norma hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan tertulis, tetapi juga oleh kemampuan norma tersebut untuk dilaksanakan secara nyata dalam masyarakat. Dalam konteks BPSK, meskipun norma hukum telah memberikan kewenangan yang cukup luas, lemahnya daya ikat dan pelaksanaan putusan menyebabkan tujuan perlindungan konsumen belum sepenuhnya tercapai. Putusan yang tidak dapat dilaksanakan secara efektif berpotensi menurunkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa yang memberikan keadilan dan kepastian hukum.

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa BPSK berada dalam posisi sebagai lembaga quasi peradilan yang memiliki keterbatasan kewenangan dalam sistem peradilan nasional. Beberapa kajian menyebutkan bahwa status BPSK yang berada di luar struktur peradilan formal menyebabkan putusannya tidak memiliki kekuatan eksekutorial sebagaimana putusan pengadilan. Akibatnya, keberadaan BPSK lebih berfungsi sebagai forum penyelesaian sengketa secara persuasif daripada sebagai lembaga yang mampu memberikan sanksi hukum yang efektif.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen masih menghadapi tantangan serius, terutama dalam aspek daya ikat dan pelaksanaan putusan. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan penguatan regulasi dan kelembagaan BPSK, baik melalui penegasan sifat final putusan, pembatasan mekanisme keberatan, maupun pemberian kewenangan eksekutorial yang lebih jelas. Penguatan tersebut penting agar BPSK dapat menjalankan fungsinya secara optimal sebagai lembaga perlindungan konsumen yang memberikan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi masyarakat.

Selain aspek normatif dan kelembagaan, efektivitas peran BPSK juga dipengaruhi oleh pemahaman para pihak terhadap kedudukan hukum putusan BPSK. Dalam praktik, masih ditemukan konsumen maupun pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami konsekuensi hukum dari putusan BPSK, khususnya terkait sifat final dan mengikatnya. Kurangnya pemahaman ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan terhadap putusan BPSK dan mendorong pihak yang tidak puas untuk langsung menempuh upaya keberatan ke pengadilan, tanpa mempertimbangkan tujuan awal penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Faktor kelembagaan turut memengaruhi pelaksanaan putusan BPSK. Keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, serta dukungan administratif di sejumlah daerah menyebabkan fungsi BPSK belum berjalan secara optimal. Kondisi ini berdampak pada kualitas pemeriksaan sengketa dan kepercayaan para pihak terhadap putusan yang dihasilkan. Keterbatasan tersebut juga memperkuat anggapan bahwa putusan BPSK bersifat lemah secara praktis, meskipun secara normatif diakui oleh undang-undang.

Selanjutnya, jika ditinjau dari perspektif sistem hukum nasional, keberadaan mekanisme keberatan terhadap putusan BPSK menunjukkan belum terintegrasinya secara utuh BPSK dalam sistem peradilan Indonesia. Mekanisme ini menciptakan ruang kompetisi kewenangan antara BPSK dan Pengadilan Negeri, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Ketidakpastian ini berpotensi menghambat akses keadilan bagi konsumen, terutama bagi konsumen yang memiliki keterbatasan ekonomi dan pengetahuan hukum.

Dalam kerangka perlindungan konsumen, lemahnya daya ikat dan pelaksanaan putusan BPSK berimplikasi langsung pada tujuan hukum untuk memberikan keadilan dan kemanfaatan. Konsumen yang telah memperoleh putusan yang menguntungkan dari BPSK

belum tentu dapat merasakan manfaat nyata apabila putusan tersebut tidak dilaksanakan. Hal ini bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dari praktik usaha yang merugikan.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penguatan peran BPSK tidak hanya memerlukan pembaruan regulasi, tetapi juga pembenahan secara struktural dan kultural. Secara struktural, diperlukan penegasan kewenangan BPSK dalam pelaksanaan putusan, sementara secara kultural perlu dibangun kesadaran hukum pelaku usaha untuk menghormati putusan BPSK. Penguatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang benar-benar mampu memberikan perlindungan hukum yang nyata dan berkelanjutan.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan belum sepenuhnya efektif dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hal ini terutama disebabkan oleh lemahnya daya ikat dan pelaksanaan putusan BPSK, yang secara normatif dinyatakan final dan mengikat, namun dalam praktik masih dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri serta menghadapi kendala dalam proses eksekusi. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen, khususnya konsumen yang berada pada posisi lemah secara ekonomi dan pengetahuan hukum. Putusan BPSK yang tidak dapat dieksekusi secara langsung tanpa melalui mekanisme peradilan menyebabkan tujuan pembentukan BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan tidak tercapai secara optimal. Dengan demikian, BPSK belum sepenuhnya berfungsi sebagai lembaga quasi peradilan yang efektif dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis menyarankan agar pemerintah melakukan penataan ulang terhadap pengaturan hukum mengenai BPSK, khususnya terkait dengan kepastian hukum atas sifat final dan mengikat putusannya serta mekanisme eksekusi yang lebih efektif. Harmonisasi peraturan perundang-undangan diperlukan untuk menghilangkan dualisme kewenangan antara BPSK dan pengadilan umum. Selain itu, penguatan kelembagaan BPSK perlu dilakukan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sosialisasi kepada masyarakat, serta pengawasan yang lebih efektif terhadap pelaku usaha dalam melaksanakan putusan BPSK. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan BPSK dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen perlindungan hukum yang memberikan keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan bagi konsumen.

Daftar Pustaka

- Made Cherina Apriliasari Mantrawan, I Gede Agus Kurniawan. 2023. *Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Bersifat Final dan Mengikat?* Vol. 11 No. 2 (2023): Jurnal Magister Hukum Udayana (JMHU). Universitas Udayana.
- Nayila Rehman, Bambang Eko Turisno, Lita Tyesta ALW. 2021. *Legal Reform on the Meaning of Final and Binding Decisions of Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK)*. Vol. 10 No. 3 (2021): Journal of Law and Legal Reform. Universitas Negeri Semarang. DOI: <https://doi.org/10.15294/jllr.v10i3.2508>
- Susanti Adi Nugroho. 2014. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Vol. 1 No. 2 (2014): Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM. Universitas Islam Indonesia.
- Arif Rahman. 2019. *Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian*

- Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*. Vol. 4 No. 1 (2019): Jurnal Ajudikasi. Universitas Serang Raya.
- Rahayu Hartini, Tannasya Putri Rahma. 2022. *Settlement of Consumer Disputes Through the Bandung City Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK)*. Vol. 14 No. 2 (2022): Dusturiyah: Jurnal Hukum Islam, Perundang-Undangan dan Pranata Sosial. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Hisyam Asyiqin. 2022. *Constraints of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Resolving Consumer Disputes*. Vol. 6 No. 1 (2022): Jurnal Hukum Samudra Keadilan. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Mia Hadiati, Mariske Myeke Tampi. 2018. *Menakar Justice for Peace dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi*. Vol. 25 No. 2 (2018): Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM. Universitas Islam Indonesia.
- Suherman, Shinta Dwi Enggraini. 2021. *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK Jakarta melalui Proses Konsiliasi*. Vol. 25 No. 1 (2021): Jurnal Reformasi Hukum. Universitas Internasional Batam.
- Rida Ista Sitepu, Hanamuhamad. 2020. *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*. Vol. 3 No. 2 (2020): Rechten: Jurnal Hukum. Universitas Nusa Putra.
- Febriandi Chandra, Yunimar. 2021. *Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang*. Vol. 2 No. 4 (2021): Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Hukum (JISS). Publikasi Indonesia.