



Original Article

Pertimbangan Hakim terhadap Pembatalan Putusan BPSK: Studi Putusan Mahkamah Agung 553/K-Pdt.Sus-BPSK/2025

Silvia Angela^{1✉}, Gunardi Lie²

^{1,2}Universitas Tarumanagara

Korespondensi Email: silvia.205220104@stu.untar.ac.id✉

Abstract:

This study examines the procedural irregularities that led to the annulment of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) decision in the Supreme Court Judgment No. 553/K-Pdt.Sus-BPSK/2025. The research was motivated by the increasing number of consumer disputes in digital transactions and the recurring inconsistency in BPSK decisions, particularly regarding violations of procedural fairness. Using a normative legal research method, the analysis draws upon statutory regulations, court decisions, and legal doctrine to assess whether the dispute resolution process conducted by BPSK aligned with the principles of consumer protection law. The findings reveal that BPSK failed to comply with essential procedural standards, including improper summons to the business actor, the absence of valid consent for arbitration, and reliance on outdated legal provisions. These errors resulted in the violation of due process and the principle of audi et alteram partem, ultimately undermining the legitimacy of BPSK's decision. The study further demonstrates that such procedural defects harm both consumers and business actors, weaken legal certainty, and diminish the credibility of BPSK as an alternative dispute resolution institution. The research concludes that strengthening procedural compliance, ensuring consistent application of legal norms, and enhancing institutional competence are crucial for improving the effectiveness of consumer dispute resolution and safeguarding public trust in BPSK.

Keywords: judicial considerations, consumer protection, procedural justice, legal certainty, dispute resolution



<https://jurnal.usk.ac.id/riwayat>

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan komunikasi mempengaruhi banyak masyarakat yang lebih memilih untuk berbelanja melalui situs online, saat ini, perdagangan elektronik (E-Commerce) menjadi media utama bagi berbagai pihak untuk melakukan transaksi jual-

beli produk yang ditawarkan lebih menarik dan relatif lebih murah. Kemudahan ini menjadikan transaksi digital semakin populer karena dianggap lebih cepat, praktis dan efisien. Situasi tersebut menimbulkan tantangan baru baik bersifat positif hingga negatif. Dari sisi positif, kondisi tersebut memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pemilihan barang dan jasa secara bebas, atau dapat menentukan produk sesuai dengan kebutuhan. Namun, dari sisi negatif, situasi ini konsumen menempatkan posisi yang relatif lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Hukum substantif adalah seperangkat hukum yang mendefinisikan hak dan kewajiban para pihak yang diatur oleh hukum tersebut. Di Uni Eropa, hukum substantif tentang perlindungan konsumen sebagian besar berbentuk Direktif ([UNCTAD, 2024](#)).

Landasan perlindungan konsumen pertama kali ditetapkan dalam Resolusi dewan pada tahun 1975, yang terinspirasi oleh “pesan khusus kepada kongres tentang melindungi kepentingan konsumen” yang dikemukakan oleh Presiden AS John F. Kennedy pada tahun 1962. Resolusi tersebut menciptakan lima dasar hak konsumen seperti: hak atas perlindungan kesehatan dan keselamatan, hak atas perlindungan kepentingan ekonomi, hak untuk menuntut ganti rugi, hak atas pendidikan, dan hak atas perwakilan hukum ([Moskal, A., 2022](#)). Meskipun telah terdapat regulasi yang mengatur perdagangan melalui e-commerce, konsumen kerap tetap berada dalam posisi yang lemah. Kelemahan ini umumnya disebabkan oleh rendahnya pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen terhadap hak-haknya ([Kakao et al., 2020](#)). Kondisi tersebut sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya tanpa memperhatikan kewajiban yang seharusnya dijalankan.

Hukum perlindungan konsumen harus secara eksplisit menjamin perlindungan bagi konsumen jika pelaku usaha merugikan konsumen. Salah satu bentuk jaminan yang dibutuhkan konsumen dan praktisi hukum adalah kepastian hukum. Dari tinjauan hukum, kriteria kepastian hukum dan keadilan diperoleh ([Matnuh, 2021](#)). Oleh karena itu, pentingnya acuan undang-undang sebagai payung hukum sehingga hukum perlindungan konsumen yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menjadi perhatian karena di dalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha. Secara umum, dibandingkan dengan negara-negara maju, kesadaran konsumen di negara-negara berkembang relatif rendah; konsumen kurang terorganisir dan memiliki daya tawar yang rendah; peran konsumen dalam advokasi, pembuatan undang-undang, dan penegakan hukum masih belum aktif; hukum atau peraturan tidak ada atau tidak efektif, jika ada; dan berbagai lembaga tidak memiliki sumber daya yang cukup atau kapasitas yang memadai untuk penegakan hukum ([Wei, 2020](#)).

Pasal 45 aturan tersebut mengatur terdapat 2 (dua) yang dapat ditempuh dalam proses penyelesaian sengketa konsumen yaitu melalui pengadilan (litigasi) ataupun diluar pengadilan (non-litigasi). Secara umum, mekanisme *Alternative Dispute Resolution* cenderung lebih hemat biaya, lebih cepat dan fleksibel dalam prosedur dan berbasis persetujuan. Karakteristik *Alternative Dispute Resolution* (Alternatif penyelesaian sengketa) lebih tepat digunakan sebagai penyelesaian sengketa konsumen dibandingkan dengan jalur litigasi. Mekanisme *Alternative Dispute Resolution* dapat menangani penyelesaian sengketa konsumen secara efektif, aturan dan prosedur mekanisme perlu disesuaikan dengan karakteristik spesifik sengketa konsumen ([Lee, K. et al., 2021](#)). Undang-undang perlindungan konsumen dalam hal ini telah membentuk lembaga khusus yang berwenang dalam menyelesaikan segala sengketa antara konsumen dan pelaku

usaha yang dikenal dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini berfungsi dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan melalui cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Menurut Cappelletti, mekanisme penyelesaian sengketa alternatif sangat penting untuk membuat keadilan dapat diakses oleh kelompok warga yang lebih luas dan membantu menjaga hubungan yang bersahabat antara para pihak. (Benohr, 2023)

Pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang BPSK bersifat terbatas, sehingga tidak mengherankan apabila putusan yang dikeluarkan oleh badan ini sering dianggap lemah (Tama et al., 2024). Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK, setiap putusan BPSK bersifat final dan mengikat, yang berarti setelah majelis hakim mengeluarkan putusan tersebut, putusan tidak dapat diganggu gugat maupun diajukan banding. Namun, Pasal 56 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa termohon yang tidak puas dengan keputusan BPSK dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Oleh karena itu, secara materiil terdapat potensi cacat substansial dalam UUPK, karena memuat ketentuan yang tampak saling bertentangan, sehingga menjadi penting bagi praktisi hukum untuk mengkaji dan mengkritisi hal tersebut. Cacat Materiil dalam peraturan perlindungan konsumen bukanlah suatu persoalan ringan, melainkan dapat berdampak langsung pada konsekuensi hukum hasil dari putusan badan yang terkait.

Persoalan tersebut terlihat dalam Putusan Kasasi Nomor 553/K-Pdt.Sus-BPSK/2025, Perkara ini melibatkan sengketa anatara pelaku usaha PT. Tokopedia dengan Deden Gumilar selaku konsumen, bermula pada tanggal 06 juni 2024 ketika Deden Gumilar melakukan pembelian sebuah telepon seluler merek/tipe Samsung Galaxy A05s 6/128 GB warna silver seharga Rp. 2.067.500,00 melalui platform Tokopedia, namun barang tidak kunjung diterima hingga batas waktu pengiriman berakhir pada tanggal 13 juni 2024. Sebelum proses pencarian fakta selesai konsumen telah mendaftarkan gugatan kepada BPSK, sehingga dalam perkara ini pelaku usaha (pemohon) mengajukan keberatan Pengadilan Negeri agar dapat ditindaklanjuti bahwa putusan BPSK dinilai melanggar ketentuan prosedural yang seharusnya menjadi pedoman resmi dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Pelanggaran tersebut meliputi beberapa hal, seperti pemanggilan para pihak yang tidak dilakukan secara sah, atau tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang tugas dan wewenang BPSK, penetapan forum arbitrase tanpa persetujuan tertulis dari kedua belah pihak yang artinya mengabaikan asas *audi et alteram partem* dan asas *due process of law*. Bahwa berdasarkan dengan Putusan Mahkamah Agung Nomor 553/K-Pdt.Sus-BPSK/2025 dalam menyelesaikan sengketa pertimbangan hakim sangat penting untuk menilai apakah hubungan hukum yang menjadi dasar gugatan sesuai. Maka dari itu, hakim harus memastikan kebenaran peristiwa yang bersangkutan secara objektif melalui pembuktian.

Perbedaan antara ratio decidendi jelas merupakan inti dari setiap pelajaran tentang menetapkan keputusan. Hanya Ratio decidendi dalam suatu kasus (alasan hukum suatu keputusan) dapat mengikat (Yin, K., & De Maio, C., 2024). Pertimbangan hakim (ratio decidendi) merupakan alasan hukum yang digunakan oleh hakim sebagai dasar untuk memutus suatu perkara berdasarkan fakta-fakta yang ada. Fungsi ratio decidendi dalam praktik peradilan sangat krusial, karena menjadi sarana untuk mengungkapkan pemikiran hakim terkait permasalahan hukum yang muncul dalam masyarakat.

Sengketa konsumen sebaiknya menjunjung tinggi asas keadilan yaitu memberikan

kesempatan yang setara kepada semua pihak untuk dapat mengemukakan pendapat, membela haknya, serta memperoleh keputusan yang objektif. Tidak hanya itu, penyelesaian sengketa harus memastikan kepastian hukum melalui mekanisme prosedur yang jelas, sistematis, dan dijalankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, dalam mempertegas bentuk tindakan lembaga penyelesaian sengketa dalam mematuhi aturan tersebut sehingga putusan yang dihasilkan memiliki legitimasi hukum dan menghindari munculnya ketidakpastian bagi para pihak.

Pembatalan Putusan BPSK tersebut menimbulkan berbagai persoalan mengenai faktor ataupun alasan yang melatarbelakangi terjadinya pembatalan serta implikasinya terhadap kredibilitas lembaga BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dalam kerangka perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999, serta untuk mengkaji pertimbangan hakim dalam menilai kesesuaian penerapan prosedur penyelesaian sengketa oleh BPSK dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan memahami kedua aspek tersebut, diharapkan dapat dirumuskan sebagai rekomendasi yang lebih konstruktif untuk memperkuat peran lembaga BPSK dalam memberikan keadilan bagi konsumen dan memastikan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berjalan secara efektif dan sesuai hukum.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) yang berfokus pada analisis norma-norma hukum positif yang berlaku, meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan doktrin hukum. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis implementasi ketentuan hukum perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), khususnya terkait cacat prosedural dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 553/K-Pdt.Sus-BPSK/2025. Spesifikasi penelitian bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan secara sistematis pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK serta menganalisis kesesuaiannya dengan ketentuan hukum yang berlaku. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang dikaji secara normatif, terdiri dari:

- (a) Bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007, dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 553/K-Pdt.Sus-BPSK/2025;
- (b) Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, artikel akademik, dan karya ilmiah yang mendukung analisis; dan
- (c) Bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan menelusuri dan mengumpulkan data dari berbagai sumber hukum yang relevan. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach) untuk menelaah aturan hukum terkait penyelesaian sengketa konsumen, dan pendekatan kasus (case approach) untuk menganalisis putusan pengadilan guna menemukan *ratio decidendi* atau pertimbangan hukum hakim. Analisis data menggunakan metode analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang bersifat argumentatif untuk menilai kesesuaian penerapan hukum oleh BPSK dan dasar pertimbangan hakim dalam putusan tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengalami kegagalan dalam menghasilkan keputusan hukum yang berkualitas dalam menangani perkara sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK diharapkan mampu menjaga hubungan baik sehingga menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Di tengah pesatnya perkembangan perdagangan digital, peran BPSK menjadi semakin krusial karena sengketa konsumen yang terjadi secara digital memerlukan penanganan yang reesponsif dan tepat. Kondisi tersebut mengakibatkan beberapa putusan BPSK terjadi pembatalan oleh Pengadilan Negeri bahkan sampai tingkat Mahkamah Agung sehingga menimbulkan inkonsisten dalam hal penerapan hukum. Konsumen dinilai memiliki posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha sehingga untuk melindungi hak-hak konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan kepada konsumen yang mengalami kerugian untuk dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha dengan 2 (dua) cara baik secara litigasi atau non litigasi. ([Chumaida, Z.V., & Ariadi, B.S., 2021](#)).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan dasar hukum yang kuat yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang memiliki tujuan agar dapat menyediakan penyelesaian secara cepat, sederhana, dan biaya ringan serta memberikan akses keadilan bagi konsumen yang mengalami kerugian maupun pelaku usaha. Mekanisme tersebut kemudian tertuang lebih rinci dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007, yang memuat ketentuan mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan fungsinya wajib berpedoman dengan pada prinsip-prinsip perlindungan konsumen seperti asas keadilan, asas kepastian hukum, asas perlindungan konsumen, dan asas tanggung jawab. Lembaga ini memberikan tiga bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Mediasi, Konsiliasi, atau Arbitrase ([Christina, D.M., et al., 2024](#)).

Namun terdapat temuan penelitian melalui Putusan BPSK Kabupaten Indramayu dalam perkara Deden Gumilar selaku Konsumen melawan PT. Tokopedia menunjukkan bahwa implementasi prosedur belum berjalan secara optimal. Meskipun demikian, terdapat beberapa persoalan mendasar yang menyebabkan putusan tersebut dinilai cacat prosedur dan tidak memenuhi prinsip keadilan (*due process of law*).

Salah satu persoalan utama terletak pada ketidaksesuaian Prosedural yang menjadi dasar dari pertimbangan hakim dalam menjatuhkan pembatalan putusan BPSK di pengadilan. Kendala lain, pembatalan putusan BPSK yaitu tidak melakukan pemanggilan secara sah kepada pelaku usaha PT. Tokopedia yang tidak memperoleh kesempatan yang memadai untuk menghadiri sidang karena panggilan yang diterima tidak dilakukan sesuai dengan prosedur dan pemanggilan dilakukan pada hari sidang, hal tersebut disebabkan karena adanya kesalahan pencantuman alamat dalam surat pemanggilan yang berbeda dengan alamat yang tercantum dalam putusan BPSK sehingga mengakibatkan pemanggilan tersebut tidak pernah diterima oleh pelaku usaha. Hal tersebut telah melanggar Pasal 21 ayat (2) Permendag No. 17/2007, bahwa pemanggilan harus dilakukan secara sah, jelas dan waktu yang wajar agar pihak dapat mempersiapkan pembelaan. Ketidaktepatannya kemudian menyebabkan pelaku usaha kehilangan hak fundamentalnya, termasuk hak untuk memilih bentuk penyelesaian sengketa secara arbitrase tanpa persetujuan para pihak yang merupakan bagian penting dalam proses

penyelesaian sengketa.

Putusan Pengadilan Negeri No. 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Idm dalam memberikan penilaian bahwa pemanggilan yang tidak tepat tersebut merupakan pelanggaran yang cukup serius terhadap prinsip audi et alteram partem yang mewajibkan setiap pihak untuk didengar dan diberikan kesempatan dalam hal membela diri. Ketidakpatuhan tersebut menyebabkan pihak yang dirugikan merasa tidak diberi kesempatan untuk membela haknya dan berujung pada pengajuan banding ke pengadilan untuk memperoleh keputusan yang adil. Selain itu, dalam putusan pengadilan menunjukkan bahwa dasar hukum yang digunakan yang sudah dicabut yaitu Keputusan Menteri 330/MPP/KEP/12/2001 yang melanggar asas *lex posterior derogat legi priori* artinya aturan lama tidak berlaku setelah adanya aturan terbaru sehingga keputusan BPSK tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen melakukan kekeliruan administratif dan prosedural sehingga berdampak pada lahirnya putusan yang tidak memiliki legitimasi hukum. Dasar Hukum yang memadai merupakan elemen utama dalam setiap putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Apabila suatu putusan tidak di dukung oleh dasar hukum yang tegas atau tidak sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka putusan tersebut berpotensi besar untuk dibatalkan oleh pengadilan. Karena itu, BPSK wajib memastikan bahwa setiap keputusan yang dibuat berpegang pada ketentuan hukum yang berlaku dan memiliki legitimasi normatif yang jelas ([Sinaga, F. G., & Siregar, H., 2024](#)).

Temuan dari kasus ini menunjukkan bahwa implementasi mekanisme penyelesaian sengketa oleh BPSK masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek administratif dan kepatuhan terhadap aturan hukum yang berlaku. Hal ini menimbulkan implikasi yang cukup signifikan, tidak hanya terhadap para pihak yang bersengketa namun juga terhadap kredibilitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif. Dikearenakan ketika BPSK gagal dalam menerapkan prosedur dalam putusan dengan benar, maka posisi konsumen maupun pelaku usaha sama-sama dirugikan, dan tujuan pembentukan BPSK adalah sebagai forum yang memberikan kemudahan dalam proses penyelesaian sengketa tidak tercapai. Konsekuensi yuridis dari pembatalan putusan BPSK kabupaten Indramayu Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VII/2024 oleh hakim dalam sengketa konsumen adalah bahwa putusan tersebut tidak dapat dijalankan secara eksekusi, sehingga secara hukum putusan dianggap tidak pernah ada atau batal demi hukum ([Sembiring, T.K., & Sembiring, S., 2021](#)).

Pertimbangan hakim (ratio decidendi) merupakan alasan hukum yang digunakan oleh hakim sebagai dasar untuk memutus suatu perkara berdasarkan fakta-fakta yang ada. Fungsi ratio decidendi dalam praktik peradilan sangat krusial, karena menjadi sarana untuk mengungkapkan pemikiran hakim terkait permasalahan hukum yang muncul dalam masyarakat. Dalam memutus suatu perkara, hal yang paling utama ialah penetapan dasar hukumnya berdasarkan fakta yang terbukti di persidangan secara objektif. Pertimbangan hakim yang baik mensyaratkan adanya keselarasan yuridis antara fakta hukum, alat bukti yang diajukan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dijadikan sebagai dasar putusan ([Dewanto, 2020](#)).

Penelitian ini bertumpu pada tiga teori yang menjadi fondasi analitis, yakni teori kepastian hukum, teori keadilan yang mencakup prinsip keadilan seperti due process of law serta asas audi et alteram partem serta teori perlindungan konsumen. Dalam konsep negara hukum (rechtstaat) ketiga teori tersebut digunakan untuk menilai proses penyelesaian sengketa telah dijalankan sesuai dengan aturan, memenuhi standar keadilan

dan mampu memberikan perlindungan yang proporsional bagi konsumen dan pelaku usaha. Pertama, Pemikiran klasik Gustav Radbruch menempatkan kepastian hukum sebagai salah satu nilai fundamental hukum, disamping keadilan dan kemanfaatan. Menurutnya, hukum harus memberikan rasa aman bagi warga negara melalui aturan yang bersifat tetap, sistematis, dan dapat ditegakkan secara objektif (Radbruch, G., 1950). Teori kepastian hukum menegaskan bahwa hukum harus memberikan kejelasan bagi semua pihak sehingga mereka dapat mengetahui hak atau kewajiban serta konsekuensi hukum dari tindakan yang telah dilakukan. Dalam perlindungan konsumen, kepastian hukum sangat diperlukan agar mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK berjalan efektif dan menghasilkan putusan yang dapat diterima atau dilaksanakan oleh semua pihak.

Kedua, Teori keadilan dalam hukum tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang adil (*procedural justice*). Prinsip *due process of law* menuntut agar setiap proses peradilan berjalan secara benar, tidak sewenang-wenang serta memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak untuk membela kepentingannya. Sejalan dengan hal itu, asas *audi et alteram partem* mengandung makna bahwa setiap pihak dalam suatu sengketa harus diberi kesempatan yang sama untuk didengar. Hakim atau lembaga yang menyelesaikan sengketa wajib mendengarkan penjelasan, bukti, dan keberatan dari kedua belah pihak secara seimbang (Hidayat et al., 2023). Dalam konteks perlindungan konsumen, keadilan memastikan konsumen mendapatkan perlindungan yang memadai terhadap praktik usaha yang merugikan, dan proses penyelesaian sengketa tidak memihak satu pihak.

Ketiga Teori perlindungan konsumen menegaskan bahwa konsumen merupakan pihak yang lebih lemah dalam hubungan transaksi, sehingga perlindungan hukum diperlukan untuk menyeimbangkan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut Agus Yudha Hernoko menyatakan bahwa perlindungan hukum hanya dapat berjalan dengan baik apabila terdapat keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak, sehingga mekanisme penyelesaian sengketa tidak boleh dilakukan dengan cara yang merugikan atau mengorbankan pihak lain (Hernoko, 2016).

Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan pentingnya konsistensi penerapan regulasi oleh BPSK termasuk pemahaman yang mendalam mengenai prinsip keadilan prosedural, tata cara pemanggilan yang sah serta kewajiban untuk memberikan kesempatan yang setara kepada para pihak. Perbaikan prosedural dan peningkatan kompetensi BPSK menjadi langkah strategis untuk memperkuat peran lembaga tersebut dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, sekaligus menghindari terjadinya tumpang tindih kewenangan dengan pengadilan. Dengan implementasi yang lebih baik, BPSK diharapkan dapat berfungsi optimal sebagai instrumen alternatif penyelesaian sengketa yang terpercaya dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis dalam memberikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang lebih cepat, sederhana, dan murah dibandingkan proses litigasi. Namun, pelaksanaan tugas BPSK saat ini masih menghadapi berbagai kendala, terutama dari aspek prosedural yang menyebabkan beberapa putusan BPSK dibatalkan oleh pengadilan. Pertimbangan hakim yang menjadi dasar pembatalan tersebut menekankan pentingnya pemenuhan prinsip keadilan dan ketentuan hukum, seperti pemanggilan pihak yang sah dan penggunaan dasar hukum yang berlaku.

Ketidakpatuhan terhadap prinsip-prinsip tersebut menyebabkan putusan BPSK kehilangan legitimasi, sehingga tidak dapat dilaksanakan secara efektif dan menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak yang bersengketa. Penelitian ini juga menyoroti bahwa pertimbangan hakim sangat mengedepankan kesesuaian fakta dengan peraturan perundang-undangan sehingga menghasilkan putusan yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan.

Lebih lanjut, peneliti menggarisbawahi perlunya peningkatan kepastian hukum melalui penegakan prosedur yang sistematis dan transparan agar perlindungan konsumen dapat lebih optimal. Proses penyelesaian sengketa harus dijalankan dengan mematuhi asas audi et alteram partem, memberikan kesempatan yang sama kepada semua pihak untuk mengemukakan keberatan dan pembelaan. Dengan demikian, BPSK dapat menghindari inkonsistensi dalam putusan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa ini. Perbaikan prosedur dan penerapan prinsip hukum yang konsisten diharapkan dapat meningkatkan efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang sesuai dengan tujuan perlindungan hukum nasional.

Saran

Dianjurkan agar BPSK melakukan perbaikan mendasar pada aspek prosedural, terutama dalam hal pemanggilan para pihak dengan cara yang sah dan sesuai waktu yang wajar agar semua pihak mendapatkan kesempatan yang cukup untuk mempersiapkan pembelaan diri. Penggunaan dasar hukum yang berlaku dan terbaru perlu dipastikan agar putusan yang dihasilkan tidak mudah digugat atau dibatalkan. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha tentang mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK harus ditingkatkan agar meningkatkan pemahaman dan kepercayaan mereka terhadap lembaga ini. Peningkatan aksesibilitas BPSK di berbagai wilayah akan meningkatkan kemudahan konsumen dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa ini. Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, BPSK diharapkan dapat berfungsi optimal, memberikan pelayanan penyelesaian sengketa yang adil, efisien, dan dapat diandalkan dalam melindungi hak-hak konsumen di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Benohr, I. (2023). Alternative dispute resolution and access to justice. ASEAN Consumer Guidelines. [https://aseanconsumer.org/file/post_image/475506%20%20ASEAN%20ADR%20Guidelines%20020221%20\(Final\).pdf](https://aseanconsumer.org/file/post_image/475506%20%20ASEAN%20ADR%20Guidelines%20020221%20(Final).pdf)
- Cappelletti, M. (2023). Alternative dispute resolution for consumers. SIEPS Report. https://sieps.se/media/5nld1dz1/alternative-dispute-resolution-for-consumers-in-the-financial-services-sector_-a-comparative-perspective-2013_6epa.pdf
- Changwong, K., Sukkamart, A., & Sisan, B. (2024). Critical thinking skill development: Analysis of a new learning management model for Thai high schools. *Journal Of International Studies*, 11(2):37–48. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2018/11-2/3>
- Christina, D. M., et al. (2024). Mediasi, konsiliasi, atau arbitrase dalam perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Lingkungan*. <https://ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/download/536/367/2638>
- Chumaida, Z. V., & Ariadi, B. S. (2021). Perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa. *Jurnal Legislasi*. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JL/article/view/7612/0>
- Dewanto, A. (2020). Pertimbangan hakim dalam menjatuhkan putusan. *Jurnal Yudisial*.

- <https://media.neliti.com/media/publications/354741-pertimbangan-hakim-dalam-menjatuhkan-put-cc5d4a4f.pdf>
- Hernoko, A. Y. (2016). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Kencana, Jakarta.
- Hidayat, A., et al. (2023). Prinsip due process of law dalam penyelesaian sengketa. *Supremasi Hukum*.
- https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Supremasi/article/view/2943/pdf_1
- Kakao, K., et al. (2020). Digital consumer vulnerability and protection. *Public Health Review*, 41(4):1–11.
- <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8021440/>
- Lee, K., et al. (2021). Consumer dispute resolution guidelines. UNCTAD Report.
- https://unctad.org/system/files/informationdocument/ccpb_document_consumer_dispute_resolution_en.pdf
- Matnuh, H. (2021). Kepastian hukum dalam perlindungan konsumen. *Jurnal Ilmu Konsumen*.
- <https://journals.usm.ac.id/index.php/jic/article/view/2307>
- Moskal, A. (2022). Consumer protection and EU directives. *European Papers*, 11(2):1–15.
- [https://www.europeanpapers.eu/system/files/pdf_version/EP_EF_2022_H_005_Ann a_Moskal_00615.pdf](https://www.europeanpapers.eu/system/files/pdf_version/EP_EF_2022_H_005_Ann_a_Moskal_00615.pdf)
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Primack, H. S. (2023). Method Of Stabilizing Polyvalent Metal Solutions. U.S. Patent No. 4,373,104.
- Pratiwi, S., Prahani, B. K., Suryanti, S., & Jatmiko, B. (2019). The effectiveness of PO2E2W learning model on natural science learning to improve problem solving skills of primary school students. *Journal Of Physics: Conference Series*, 1157(3):32017, 123–130.
- Radbruch, G. (1950). *Legal Philosophy*. University Press, London.
- Riley. (2024). The magnetically stabilized fluidized bed as a solid/liquid separator. M.S. Thesis, University of Michigan, U.S.A.
- Sembiring, T. K., & Sembiring, S. (2021). Konsekuensi yuridis pembatalan putusan BPSK. *Jurnal Hukum Peradilan*.
- <https://law.ojs.co.id/index.php/jhp/article/view/444/546>
- Sinaga, F. G., & Siregar, H. (2024). Dasar hukum putusan BPSK dalam sengketa konsumen. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*.
- <https://law.ojs.co.id/index.php/jhp/article/view/444/546>
- Tama, R., et al. (2024). Kelemahan putusan BPSK dalam perspektif hukum. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*. <https://www.jurnalhukumperadilan.org/jurnalhukumperadilan/article/view/32>
- Thomas, D. (2024). *Sejarah Jawa*. CRS Press, New York.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Wei, M. (2020). Consumer awareness and marketplace inequality. *Public Health Review*, 41(4):1–10. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8021440/>
- Yin, K., & De Maio, C. (2024). Ratio decidendi and judicial reasoning. *Law Journal*, 13(1):1–20. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/03069400.2024.2312030>