

ANALISIS YURIDIS TERHADAP MEKANISME KONSILIASI, MEDIASI, DAN ARBITRASE DI BPSK SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Agung Pratama¹, Roida Nababan²

agung.pratama@student.uhn.ac.id¹, roida.nababan@uhn.ac.id²

Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan

Abstrak: Perlindungan terhadap konsumen merupakan bagian penting dalam mewujudkan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa konsumen kerap muncul akibat ketidakseimbangan posisi hukum antara kedua pihak. Untuk memberikan solusi efektif, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga nonlitigasi yang berwenang menyelesaikan sengketa melalui tiga mekanisme utama, yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah menelaah secara yuridis mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase di BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen, dan menganalisis perbandingan kelebihan dan kekurangan antara penyelesaian melalui BPSK dengan penyelesaian melalui peradilan umum. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, karena cakupan utamanya menelaah aturan-aturan hukum positif yang mengatur proses penyelesaian sengketa di BPSK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase di BPSK masing-masing memiliki prosedur, karakteristik, serta kekuatan hukum yang berbeda, namun bertujuan untuk menciptakan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Kelebihan BPSK ialah unggul dalam hal efisiensi, kesederhanaan prosedur, dan biaya yang rendah, meskipun masih menghadapi kekurangan seperti keterbatasan sumber daya, lemahnya kekuatan eksekutorial, dan minimnya kesadaran masyarakat. Sebaliknya, penyelesaian melalui peradilan umum memberikan kepastian hukum yang lebih kuat namun memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar.

Kata Kunci: BPSK, Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase, Sengketa Konsumen.

Abstract: Consumer protection plays an essential role in achieving justice between consumers and business actors. Consumer disputes often arise due to an imbalance in the legal positions of both parties. To provide an effective solution, the government established the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as a non-litigation body authorized to resolve disputes through three main mechanisms: conciliation, mediation, and arbitration, as stipulated in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The purpose of this study is to examine, from a juridical perspective, the mechanisms of conciliation, mediation, and arbitration within BPSK as alternative means of resolving consumer disputes, and to analyze the comparative advantages and disadvantages between dispute resolution through BPSK and the general court system. This research employs a normative juridical method, focusing primarily on the analysis of positive legal rules governing dispute resolution procedures within BPSK. The findings indicate that each mechanism—conciliation, mediation, and arbitration has distinct procedures, characteristics, and legal force but shares the common objective of achieving a resolution that is fast, simple, and cost-effective. The advantages of BPSK lie in its efficiency, procedural simplicity, and low costs, although it still faces limitations such as insufficient resources, weak executive power, and low public awareness. Conversely, dispute resolution through general courts provides stronger legal certainty but requires more time and higher costs.

Keywords: BPSK, Conciliation, Mediation, Arbitration, Consumer Disputes.

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian nasional yang semakin kompleks, terutama pada era kemajuan teknologi informasi, telah mengubah cara interaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen kini semakin mudah mengakses barang dan jasa, namun di sisi lain cenderung berada pada posisi yang tidak seimbang ketika berhadapan dengan pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi maupun informasi lebih besar. Kondisi ini kerap menimbulkan sengketa konsumen yang apabila tidak segera diselesaikan akan berimplikasi pada terhambatnya kepastian hukum, keadilan, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan.¹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir menjadi instrumen hukum yang memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen, termasuk dengan membentuk BPSK. Berdasarkan isi dari Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK merupakan lembaga yang berperan untuk menindaklanjuti serta menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian dilakukan melalui konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase, dengan ciri khas proses yang cepat, sederhana, dan berbiaya rendah.²

Selain melakukan penyelesaian melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase, BPSK berwenang memberikan konsultasi, mengawasi penggunaan klausula baku, serta melaporkan pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Lembaga ini juga berwenang menerima dan menindaklanjuti pengaduan konsumen, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa, memanggil pelaku usaha maupun saksi, meminta bantuan penyidik bila diperlukan, serta menilai bukti yang relevan. BPSK berhak menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen, memberitahukan putusannya kepada pihak terkait, dan menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan.³

Akan tetapi mengenai praktiknya, penanganan sengketa konsumen melalui BPSK tidak terlepas dari sejumlah persoalan. Pertama, masih terdapat ketidakjelasan regulasi, khususnya mengenai pelaksanaan arbitrase yang tidak selaras pada ketentuan dalam Undang-Undang tentang Arbitrase dan APS. Kedua, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung BPSK seringkali menghambat optimalisasi fungsi lembaga ini. Ketiga, rendahnya kesadaran konsumen untuk memanfaatkan haknya menyebabkan penyelesaian sengketa konsumen belum berjalan maksimal. Hal ini memicu pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas BPSK dapat memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen.⁴

Di sisi lain, mekanisme penyelesaian sengketa di peradilan umum memiliki keunggulan dari segi formalitas hukum dan kekuatan eksekutorial, tetapi proses yang panjang dan biaya yang besar sering kali justru merugikan konsumen, terutama dalam sengketa bernilai kecil.⁵ Perbandingan antara BPSK dan peradilan umum menjadi penting untuk menilai sejauh mana kelebihan dan kelemahan masing-masing mekanisme dapat memberikan akses keadilan bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode yuridis normatif, karena cakupan utamanya terletak pada kajian terhadap aturan-aturan hukum positif yang mengatur proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan yang dikaji lebih bersifat normatif daripada empiris. Melalui pendekatan ini, peneliti menelusuri secara sistematis

¹ Halida Zia and Khairul Saleh, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022): 79–91.

² Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

³ "Permendag Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen".

⁴ Faisal Riza and Rachmad Abdurrahman, "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal EduTech* 4, no. 1 (2018): 30–39.

⁵ M Ichsan, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan," 2021, hlm 24-25.

peraturan perundang-undangan, doktrin, dan asas-asas hukum yang berhubungan dengan mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase dalam penyelesaian konflik yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks ini, hukum dipahami sebagai seperangkat norma yang mengatur perilaku sosial, sehingga dapat dievaluasi sejauh mana penerapannya selaras dengan prinsip perlindungan konsumen serta penerapannya dalam praktik penyelesaian sengketa di Indonesia.

Bahan hukum primer yang digunakan mencakup Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, Peraturan Menteri Perdagangan No. 17 Tahun 2007 yang mengatur Tugas, Wewenang BPSK, dan Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta Peraturan Menteri Perdagangan No 72 Tahun 2020 tentang BPSK. Empat dasar hukum ini menjadi pijakan utama dalam menelaah keabsahan dan implementasi mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK. Sementara itu, bahan hukum sekunder dimanfaatkan untuk memperkuat analisis dengan mengacu pada teori hukum, pandangan ahli, hasil penelitian terdahulu, serta literatur akademik yang relevan mengenai perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa secara nonlitigasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase di BPSK Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 1 Angka 11 Permendag No. 17 Tahun 2007 menjelaskan bahwa Konsiliasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara nonlitigasi yang dijalankan dengan bantuan Majelis agar para pihak dapat mencapai kesepakatan mengenai bentuk serta nilai ganti rugi. Penyelesaian dengan mekanisme konsiliasi ini akan melibatkan dampingan Majelis yang bertindak sebagai konsiliator pasif, yang penyelesaiannya dilakukan sendiri oleh para pihak yang terlibat dalam sengketa.⁶

Dalam tahapan penanganan sengketa, Majelis Konsiliator berperan sebagai pihak ketiga yang netral. Mengacu pada ketentuan Pasal 16 Ayat (2) Permendag No. 17 Tahun 2007, tugas Majelis : bertanggung jawab untuk memanggil para pihak yang terlibat dalam sengketa agar hadir . Selain itu, majelis berwenang meminta keterangan dari saksi maupun saksi ahli apabila dianggap perlu. Majelis juga menyediakan fasilitas berupa ruang pertemuan bagi para pihak untuk melakukan perundingan atau mediasi, serta berkewajiban memberikan penjelasan terkait ketentuan hukum yang berlaku dalam lingkup perlindungan konsumen.⁷

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi yang ditetapkan dalam Pasal 16 Ayat (3) Permendag No. 17 Tahun 2007 dilakukan dengan tahapan berikut:

1. Majelis memberikan kebebasan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahan secara mandiri, termasuk dalam menentukan jenis dan besaran ganti kerugian yang disepakati bersama;
2. Majelis konsiliator bersikap pasif selama proses berlangsung, dengan peran utama sebagai fasilitator;
3. Majelis menerima dan menetapkan keputusan berdasarkan hasil musyawarah para pihak.

Kesepakatan yang diperoleh melalui musyawarah kemudian dituangkan dalam wujud perjanjian yang tertulis. Dokumen perjanjian tersebut dilegalkan oleh para pihak yang terlibat dalam sengketa dan kemudian dilimpahkan kepada Majelis untuk disahkan menjadi keputusan Majelis BPSK. Keputusan tersebut memiliki kekuatan mengikat sebagai bentuk pengesahan atas hasil kesepakatan para pihak.

Setiap tahapan pada mekanisme konsiliasi, konsiliator memiliki kewenangan untuk menyodorkan proposal penyelesaian sengketa. Dalam menjalankan perannya, konsiliator berhak

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusamedia, 2019).

⁷ “Peraturan Menteri Perdagangan No. 17 Tahun 2007”.

menjalankan tahapan konsiliasi yang dianggap tepat dengan memperhitungkan beberapa aspek, di antaranya:⁸

1. keadaan dan perkara;
2. kehendak kedua belah pihak, serta yang disampaikan dalam bentuk lisan;
3. urgensi penyelesaian yang membutuhkan penanganan secara cepat.

Mengacu pada Pasal 17 Ayat (1) Permendag No. 17 Tahun 2007 menyatakan bahwa jika kedua belah pihak yang terlibat dalam sengketa gagal menyelesaikan sengketa secara konsiliasi, Majelis akan memberikan fasilitas melalui proses mediasi. Pasal 1 Angka 12 dijelaskan bahwa Mediasi merupakan mekanisme penanganan perselisihan sengketa konsumen secara nonlitigasi, yang dilakukan oleh para pihak dengan pendampingan aktif Majelis, guna menentukan bentuk dan jumlah ganti rugi yang disepakati.⁹

Mengacu pada Pasal 17 Ayat (2) Permendag No. 17 Tahun 2007, dijelaskan bahwa dalam tahapan penanganan sengketa secara mediasi, tugas Majelis selaku mediator : memanggil para pihak yang terlibat dalam sengketa untuk hadir dalam proses penyelesaian. Selain itu, Majelis berwenang meminta keterangan tambahan dari saksi atau ahli jika diperlukan untuk memperjelas permasalahan. Majelis juga membuka wadah atau ruang pertemuan yang kondusif bagi para pihak untuk berdiskusi. Majelis secara aktif memfasilitasi tercapainya kesepakatan damai antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha, serta menawarkan usulan atau rekomendasi penyelesaian yang selaras dengan ketentuan hukum dalam lingkup perlindungan konsumen.

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi yang ditetapkan dalam Pasal 17 Ayat (3) Permendag No. 17 Tahun 2007 dilakukan dengan tahapan berikut:

1. Majelis memberikan kewenangan penuh kepada para pihak yang terlibat dalam sengketa untuk menentukan jalannya penyelesaian, baik terkait bentuk kesepakatan maupun besaran ganti rugi;
2. Majelis selaku mediator bersikap aktif dengan menyampaikan arahan, rekomendasi, dan saran, serta melakukan upaya lain yang diperlukan untuk mendukung tercapainya penyelesaian sengketa;
3. Majelis menerima hasil kesepakatan yang dicapai melalui musyawarah para pihak dan menetapkannya dalam bentuk keputusan.

Majelis hakim beranggotakan minimal tiga anggota dari perwakilan pemerintah, konsumen, serta pelaku usaha dengan ketentuan bahwa seorang di antaranya harus memiliki latar belakang akademik dan pemahaman hukum. Dalam proses mediasi, hakim sepenuhnya mempercayakan jalannya penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa., serta bersikap secara aktif membantu para pihak mencapai perdamaian. Apabila terjalinnya kesepakatan, para pihak berkewajiban menuangkannya dalam akta perdamaian sebagai tanda yang sah penyelesaian sengketa secara damai, yang selanjutnya ditegaskan melalui keputusan BPSK. Namun, jika kesepakatan belum terjalin, Majelis berwenang mengajukan opsi penyelesaian sengketa lain, misalnya melalui arbitrase atau jalur pengadilan.¹⁰

Mengacu pada Pasal 19 Ayat (1) Permendag No. 17 Tahun 2007 dijelaskan ketentuan jika para pihak yang terlibat dalam sengketa gagal dalam penanganan sengketa secara mediasi, Majelis akan menyelesaikan sengketa secara arbitrase. Pasal 1 Angka 14 Arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara nonlitigasi, di mana Majelis menetapkan Keputusan Majelis setelah terlebih dahulu melakukan konsiliasi dan mediasi.

⁸ Arif Rahman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang,” *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21–42.

⁹ “Peraturan Menteri Perdagangan No. 17 Tahun 2007”.

¹⁰ Mia Hadiati and Mariske Myeke Tampi, “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di DKI Jakarta,” *Jurnal Hukum PRIORIS* 6, no. 1 (2017): hlm 190-191.

Adapun tahapan penyelesaian sengketa melalui arbitrase dilaksanakan oleh Majelis sesuai dengan ketentuan yang mengacu pada Pasal 24 Ayat (1), yaitu sebagai berikut:¹¹

1. Pihak penggugat menunjuk arbiter agar menjadi anggota Majelis yang berasal dari kalangan konsumen.
2. Pihak tergugat menunjuk arbiter agar menjadi anggota Majelis yang berasal dari kalangan pelaku usaha.
3. Kedua arbiter yang telah ditunjuk oleh kedua belah pihak selanjutnya menunjuk satu arbiter tambahan dari elemen pemerintah yang akan bertugas Ketua Majelis.

Merujuk pada Pasal 20 hingga Pasal 22 Permendag Nomor 17 Tahun 2007 menegaskan bahwa selama persidangan berlangsung, Ketua Majelis berkewajiban memberikan arahan hukum serta memberi kesempatan bagi kedua belah pihak yang terlibat sengketa untuk mengkaji seluruh dokumen perkara. Pada persidangan pertama, Majelis lebih dahulu mengupayakan perdamaian, dan jika tidak terjalin maka persidangan diteruskan dengan pembacaan gugatan oleh pihak konsumen dan jawaban dari pihak pelaku usaha, dengan tetap menjamin kedudukan yang setara antara para pihak untuk menyampaikan penjelasan. Konsumen juga diberikan hak untuk mencabut gugatan sebelum pelaku usaha mengajukan jawaban, dan apabila terjadi perdamaian maka Majelis diwajibkan menuangkannya dalam bentuk penetapan resmi.

Putusan arbitrase yang telah dikeluarkan oleh BPSK pada dasarnya telah memiliki kekuatan hukum tetap dan mengikat, meskipun masih dimungkinkan mengajukan perlawanan ke Pengadilan Negeri jika ada pihak merasa tidak puas dengan keputusan yang diberikan.

Namun, jika ditinjau pada Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, putusan arbitrase tidak dapat diajukan keberatan atau perlawanan ke Pengadilan Negeri karena putusan arbitrase sifatnya final, berkekuatan hukum tetap, dan mengikat pihak yang terlibat. Penjelasan Pasal 60 mempertegas bahwa putusan arbitrase tidak dapat diajukan upaya hukum seperti banding, kasasi, maupun peninjauan kembali.¹²

Perbandingan Kelebihan dan Kekurangan Antara Penyelesaian Melalui BPSK Dengan Penyelesaian Melalui Peradilan Umum

Dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme hukum. Dua opsi yang paling menonjol adalah menyelesaian sengketa secara nonlitigasi melalui BPSK dan Peradilan Umum. Keduanya memiliki karakteristik, kelebihan, serta kelemahan masing-masing yang perlu dikaji secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dan relevansinya dalam menjawab kebutuhan konsumen maupun pelaku usaha.

Kelebihan dan Kekurangan Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Ada berbagai faktor yang melatarbelakangi konsumen menunjuk BPSK sebagai sarana dalam menyelesaikan sengketa:¹³

1. BPSK menyediakan prosedur beracara yang sederhana, cepat, dan tidak dipungut biaya, mengingat keseluruhan beban biaya telah ditanggung oleh APBD;
2. Konsumen atau penggugat diberikan kesempatan untuk langsung mengajukan gugatan tertulis atas dugaan pelanggaran terhadap hak-haknya, tanpa harus memperoleh persetujuan dari pihak pelaku
3. Dapat memberikan rasa aman baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, khususnya dalam perkara yang terkait dengan bisnis global. Dari sudut pandang pelaku usaha, hal ini mengurangi

¹¹ "Peraturan Menteri Perdagangan No. 17 Tahun 2007."

¹² Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,".

¹³ Hesti Dwi Astuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 1, no. 2 (2017): hlm 577-578.

risiko terjadinya pencemaran citra merek (*brand image*), sementara bagi konsumen, mekanisme tersebut meningkatkan daya tawar dalam proses penyelesaian sengketa.

4. Penyelesaian melalui BPSK juga berorientasi pada pencapaian solusi kompromi karena para pihak yang terlibat dalam sengketa dibuka peluang untuk saling menyampaikan penjelasan dan pembelaan.

Dalam praktiknya, BPSK dihadapkan beragam hambatan yang berpengaruh pada tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa, antara lain :

1. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala serius, terutama karena sebagian anggota BPSK berasal dari latar belakang yang beragam dan tidak seluruhnya memiliki pemahaman hukum yang memadai.
2. Keterbatasan anggaran juga menjadi persoalan krusial. Dukungan pемbiayaan dari pemerintah daerah sering kali belum memadai sehingga memengaruhi kelancaran operasional BPSK.
3. Lemahnya kewenangan eksekutorial putusan BPSK turut menjadi kendala yang signifikan. Putusan BPSK sering kali tidak serta-merta dijalankan oleh pelaku usaha, sebab mekanisme eksekusinya masih memerlukan penetapan dari pengadilan negeri
4. Adanya intervensi kepentingan, baik dari pelaku usaha maupun pihak lain, seringkali menimbulkan keraguan terhadap independensi dan objektivitas BPSK. Hal ini menurunkan kepercayaan masyarakat, khususnya konsumen, terhadap lembaga tersebut.
5. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan kewenangan BPSK juga menjadi kendala tersendiri. Banyak konsumen yang belum mengetahui prosedur pengajuan sengketa ke BPSK, sehingga akses keadilan bagi mereka masih terbatas.¹⁴

Kelebihan dan Kekurangan Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Umum

Penyelesaian sengketa melalui peradilan umum pada dasarnya merupakan langkah terakhir yang ditempuh ketika para pihak tidak berhasil mencapai kesepakatan secara damai. Dalam konteks ini, peradilan memiliki fungsi penting sebagai forum resmi untuk menegakkan kebenaran dan keadilan. Hakim berperan memeriksa bukti dan mendengar argumen kedua belah pihak secara seimbang, sehingga putusan yang dihasilkan tidak hanya memiliki kekuatan hukum, tetapi juga mencerminkan rasa keadilan bagi masyarakat.¹⁵

Kelebihan utama dari peradilan umum, khususnya dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah kemampuannya memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak yang lebih terjamin. Sebagian masyarakat memandang bahwa peradilan umum menawarkan tingkat kepastian hukum dan jaminan perlindungan hak para pihak yang lebih tinggi dibandingkan dengan BPSK dalam menangani sengketa konsumen. Pandangan ini muncul karena proses di peradilan umum dianggap lebih formal, terbuka, dan memiliki mekanisme pembuktian yang ketat. Hakikatnya BPSK juga berfungsi untuk memberikan kepastian hukum secara cepat dan efisien, kendati sebagian pihak menilai proses pengambilan keputusannya kurang transparan. Selain itu, pengadilan juga berperan mencegah terjadinya *eigenrichting*, yaitu tindakan mengambil keadilan sendiri di luar jalur hukum. Dengan demikian, melalui peradilan umum, sengketa konsumen dapat diselesaikan secara objektif, transparan, dan berdasarkan aturan hukum yang berlaku, sehingga masyarakat memperoleh kepastian bahwa keputusan yang diambil merupakan hasil dari proses yang adil dan sah secara hukum.¹⁶

Meskipun peradilan umum menjadi sarana penting dalam penyelesaian sengketa, terdapat sejumlah kritik yang kerap disampaikan. Pertama, proses peradilan dinilai lamban karena prosedurnya sangat formal dan teknis, ditambah beban perkara yang menumpuk sehingga

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo Widiasarana Indonesia, 2004), hlm 210-219.

¹⁵ Finna Rosalina Rosalina, "Efektivitas Pengadilan Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis," *Journal of Legal Sustainability* 1, no. 1 (2024): hlm 36.

¹⁶ M Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan Dan Penyelesaian Sengketa* (Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 1997).

penyelesaian memakan waktu lama. Kedua, biaya perkara dianggap tinggi, terutama bila dikaitkan dengan panjangnya proses serta tambahan biaya jasa hukum yang harus ditanggung pihak berperkara. Ketiga, pengadilan sering dipandang kurang responsif terhadap kepentingan umum. Dalam praktiknya, pengadilan dianggap lebih berpihak pada pihak-pihak yang memiliki kekuatan finansial atau lembaga besar, sehingga muncul anggapan bahwa hukum lebih berpihak pada kalangan atas. Keempat, putusan yang dijatuhkan oleh pengadilan tidak senantiasa mampu mengakhiri permasalahan secara tuntas, justru terkadang menimbulkan kerumitan baru karena tidak memberikan rasa puas maupun kedamaian bagi para pihak.¹⁷

KESIMPULAN

Mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase di BPSK masing-masing memiliki prosedur, karakteristik, serta kekuatan hukum yang berbeda, namun bertujuan untuk menciptakan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Mekanisme konsiliasi menitikberatkan pada peran pasif Majelis Konsiliator yang berfungsi sebagai fasilitator, sementara penyelesaian dilakukan secara mandiri oleh para pihak melalui musyawarah untuk mencapai kesepakatan. Adapun mediasi dijalankan dengan peran aktif Majelis selaku mediator yang memberikan arahan dan rekomendasi hukum agar para pihak dapat mencapai perdamaian yang dituangkan dalam akta kesepakatan. Sedangkan arbitrase dilaksanakan apabila konsiliasi dan mediasi tidak berhasil, dengan Majelis bertindak sebagai arbiter yang memeriksa, menilai bukti, serta menjatuhkan putusan yang bersifat final dan mengikat.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah berupa prosedur yang cepat, sederhana, tanpa biaya, serta lebih mengedepankan asas keadilan restoratif. Namun, mekanisme ini masih menghadapi kekurangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya kekuatan eksekutorial putusan, dan minimnya pemahaman masyarakat mengenai peran BPSK, dan adanya unsur kurang transparan dalam pengambilan putusan. Sebaliknya, peradilan umum memiliki kelebihan dalam memberikan kepastian hukum dan kekuatan eksekusi, tetapi sering kali terkendala oleh proses panjang, biaya tinggi, serta formalitas yang kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- “Peraturan Menteri Perdagangan No. 17 Tahun 2007,” .
“Permendag Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,” .
“Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,” 1999.
“Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 1999.
Astuti, Hesti Dwi. “Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).” *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 1, no. 2 (2017): 572–591.
Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusamedia, 2019.
Hadiati, Mia, and Mariske Myeke Tampi. “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di DKI Jakarta.” *Jurnal Hukum PRIORIS* 6, no. 1 (2017): 178–200.
Harahap, M Yahya. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan Dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 1997.
Ichsan, M. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan,” 2021.
Miru, Ahmad, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2004.
Rahman, Arif. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang.” *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21–42.
Riza, Faisal, and Rachmad Abdur. “Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.” *Jurnal EduTech* 4, no. 1 (2018): 30–39.

¹⁷ Ahmad Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2004).

- Rosalina, Finna Rosalina. "Efektivitas Pengadilan Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis." *Journal of Legal Sustainability* 1, no. 1 (2024): 32–38.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo Widiasarana Indonesia, 2004.
- Zia, Halida, and Khadir Saleh. "Eksistensi BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022): 79–91.