



PERAN BPSK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN

Amelia Rahmaniah¹, Raudatun Nashiyah², Aliya Rahmie³, Muhammad
Fauzan⁴, Muhammad Rizki Abdillah⁵, Muhammad Rayhul Padillah⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Indonesia

Email: amelia Rahmaniah@uin-antasari.ac.id, raudatunnsyh@gmail.com, rahmiealiya@gmail.com,
amangozan21@gmail.com, rizkyabdillah177@gmail.com, rayhulfdhil@gmail.com

Received 12-10-2025 | Revised form 12-11-2025 | Accepted 18-12-2025

Abstract

The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) plays a crucial role as a quasi-judicial body outside the court to resolve disputes between consumers and business actors. Established under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK), BPSK handles disputes through three main mechanisms: conciliation, mediation, and arbitration. The process is fast, affordable, and fair, without requiring lawyers or lengthy trials. BPSK can impose administrative sanctions such as compensation up to IDR 200 million, or civil sanctions like refunds and replacements, while criminal matters are referred to the court. This article explains BPSK's duties under Article 52 of UUPK, its authority, principles of accessibility-fairness-efficiency, and types of decisions such as settlements or rejections. The aim is to empower consumers to claim their rights more easily.

Keywords: BPSK, consumer disputes, consumer protection, out-of-court settlement

Abstrak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) punya peran krusial sebagai lembaga di luar pengadilan untuk atasi masalah antara konsumen dan pelaku usaha. Dibentuk dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), BPSK tangani sengketa lewat tiga cara utama: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Prosesnya cepat, murah, serta adil, tanpa perlu pengacara atau sidang panjang. BPSK bisa beri sanksi administratif seperti ganti rugi hingga Rp200 juta, atau sanksi perdata berupa pengembalian uang dan barang, tapi urusan pidana diserahkan ke pengadilan. Artikel ini uraikan tugas BPSK, wewenangnya berdasarkan Pasal 52 UUPK, prinsip aksesibilitas-fairness-efisiensi, serta jenis putusan seperti perdamaian atau penolakan gugatan. Tujuannya, konsumen lebih gampang dapat haknya tanpa ribet.

Kata Kunci : BPSK, sengketa konsumen, perlindungan konsumen, penyelesaian di luar pengadilan

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Masalah sengketa konsumen sering muncul sehari-hari, misalnya kasus di Jakarta tahun 2023 di mana ratusan konsumen rugi miliaran karena oli palsu dari perusahaan besar mereka akhirnya dapat ganti rugi Rp50 juta per orang lewat BPSK tanpa ke pengadilan. Bayangkan kalau harus langsung ke pengadilan: biaya mahal, waktu lama, dan prosedur rumit. Nah, di sinilah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masuk sebagai penyelamat. Lembaga ini lahir dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khusus untuk bantu selesaikan konflik secara

kekeluargaan, cepat, dan murah. BPSK bekerja di tingkat kota atau kabupaten sebagai badan non-struktural, dengan wewenang luas seperti mediasi, arbitrase, dan konsiliasi berdasarkan Pasal 52 UUPK, plus SK Menteri No. 350/MPP/Kep/12/2001. Bukan cuma itu, mereka juga buka konsultasi, cek klausul baku, panggil saksi, dan lapor polisi kalau ada pelanggaran berat. Prinsip kerjanya sederhana: mudah diakses, adil bagi semua pihak, dan efisien tanpa buang waktu. Artikel ini akan bahas mendalam peran BPSK, mulai dari tugas pokoknya, jenis sanksi (administratif, perdata, pidana), sampai putusan akhir seperti perdamaian atau gugatan diterima/ditolak. Dengan begitu, pembaca bisa paham cara lindungi diri sebagai konsumen dan manfaatkan BPSK secara maksimal.¹

PEMBAHASAN

A. Peran BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebuah lembaga quasi yudisial yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan tujuan utama menjadi forum penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar jalur pengadilan. BPSK memiliki tugas pokok untuk menangani sengketa konsumen melalui tiga mekanisme utama, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, sehingga dapat memberikan putusan yang sah dan mengikat, serta memberikan alternatif yang lebih cepat, sederhana, dan efisien bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-hak mereka.

BPSK yakni lembaga non-struktural yang terletak di semua daerah kota ataupun kabupaten, dengan tujuan guna menyelesaikan permasalahan yang berlangsung antara konsumen serta pelaku usaha tanpa mesti melibatkan pengadilan. BPSK dimaksudkan untuk membantu para konsumen agar memperoleh hak serta keseimbangan dengan teknik yang cepat serta diikuti pengeluaran yang tidak mahal. Teknik penyelesaian sengketa dengan BPSK didahulukan dengan teknik musyawarah dengan cara kekeluargaan serta tercantum dalam hal persidangan, tanpa dukungan pengacara. Penyelesaian sengketa dilakukan lewat jalur mediasi, arbitrase serta konsiliasi sesuai dengan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen serta Tata Tertib Niaga.²

Penggunaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana yang mungkin terkait dengan sengketa tersebut. Hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat 3 dan 4 UUPK. Pasal 45 ayat 3 UUPK memberikan penjelasan yang mengisyaratkan bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak menghapus hak konsumen untuk melakukan tuntutan melalui pengadilan umum, baik secara perdata maupun pidana, jika hak

¹ Dr Pardamean Harahap SH.,MH, *Arbitrase Penyelesaian Penyelesaian Sengketa Konsumen Final Mengikat Jilid 1: Penyelesaian Sengketa Arbitrase Alternatif Sengketa dan Arbitrase Perlindungan Konsumen Diperlukan di Indonesia* (Goresan Pena, 2025).

² Anthon Fathanudien, Bias Lintang Dialog, Dikha Anugrah. “Peran Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan)”. Volume 4, No. 1, April 2024. Hal 538.

konsumen tersebut dirugikan oleh perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Sedangkan Pasal 45 ayat 4 UUPK memberikan petunjuk bahwa apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.³



Tugas dan wewenang BPSK berdasarkan pasal 52 UUPK antara lain, melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase,

³ Sri Wahyuni, Masri dkk. “Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen”, (CV. Jakad Media Publishing, Surabaya), Hal 223-224

dan/atau konsiliasi. Untuk menindaklanjuti ketentuan Undang-Undang tersebut Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI telah mengeluarkan SK nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara konsiliasi, atau mediasi atau arbitrase, yang dilakukan atas dasar persetujuan atau pilihan para pihak yang bersangkutan dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.⁴

BPSK yang bekerja menangani permasalahan konsumen serta pelaku usaha memiliki kedudukan sebagai berikut:⁵

1. Menangani perkara konsumen melalui mediasi, konsiliasi, serta arbitrase.
2. Membuka konsultasi perlindungan konsumen.
3. memperhatikan pencantuman klausul baku.
4. jika ada pelanggaran Undang- undang Perlindungan Konsumen, BPSK patut melaporkan pada penyidik.
5. BPSK harus menerima pengaduan dengan teknik tertulis ataupun tidak tertulis mengenai berbagai kategori pelanggaran.
6. BPSK bertugas melakukan pemeriksaan perkara serta penelitian terkait perkara perlindungan konsumen.
7. BPSK berwenang memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar Undang- undang Perlindungan Konsumen.
8. BPSK berwenang menampilkan saksi ahli, saksi, atau seseorang yang diduga mengetahui perbuatan pelanggaran Undang- undang Perlindungan Konsumen.
9. BPSK sanggup meminta dukungan penyidik dalam perihal mendatangkan saksi, saksi ahli, serta pelaku usaha, apabila mereka tidak ingin memenuhi permohonan dari BPSK.
10. Memeriksa kebenaran alat bukti buat tujuan penyelidikan.
11. Memastikan ada maupun tidaknya kerugian di pihak konsumen.
12. BPSK mesti memberitahukan setiap putusan atas pelanggaran terhadap pelaku usaha.
13. BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif pada pelaku usaha yang menerapkan pelanggaran.

Dalam menyelesaikan perkara konsumen, BPSK mesti memiliki 3 prinsip pokok. Hal ini senada dengan pemikiran S. Sothi Rachagan- Vice the Chancellor of Nilai University yang menyatakan jika, menyusun badan penyelesaian sengketa konsumen tidak bisa leluasa dari prinsip berikut:

⁴ Anik Tri Haryanid dkk. “*Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen*”, Volume 6 Nomor 2 September 2020, Hal 50.

⁵ Oleh: Dr Bambang Sugeng Ariadi Subagyono MH SH, *Tanggung Jawab BPKN dan BPSK Dalam Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Pada Transaksi Elektronik di Indonesia Berdasarkan UUPK dan UUIITE* (Zifatama Jawara, 2024).

1. Prinsip aksesibilitas. Prinsip aksesibilitas merupakan usaha guna memberitahukan lembaga yang berperan menyelesaikan perkara sengketa konsumen. Prinsip ini memutuskan lembaga tersebut sanggup diakses masyarakat umum. Adapun lingkup prinsip aksesibilitas, yaitu proses mudah serta sederhana, biaya terjangkau, pembuktian fleksibel, menyeluruh, bisa diakses langsung, serta ada di tempat mana pun.
2. Prinsip fairness. makna prinsip ini, merupakan mengusahakan penyelesaian sengketa bersifat mandiri dengan keseimbangan yang lebih didahulukan. Dalam mengaplikasikan prinsip fairness, kepastian hukum diabaikan. Walaupun begitu, penyelesaian kasus konsumen mesti memenuhi ketentuan *public accountability*.
3. Prinsip efisien. Prinsip efisien menentukan suatu badan penyelesaian sengketa dibatasi lingkup permasalahannya tercantum kesulitan serta nilai klaim. Jadi, seluruh berkas perkara yang masuk ke BPSK mesti dituntaskan dengan cepat tanpa membiarkan kualitas penyelesaian.⁶

Ada 3 (tiga) jenis sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan UUPK, yaitu sanksi administratif, sanksi perdata, dan sanksi pidana.⁷

1. Sanksi Administratif.

Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada BPSK, yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Penjatuhan sanksi administratif hanya boleh dilakukan oleh BPSK kepada pelaku usaha yang telah melanggar pasal-pasal tertentu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yaitu Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) serta Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak semua pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang apabila dilanggar oleh pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif. Sanksi administratif merupakan wewenang yang dimiliki oleh BPSK atas dasar pemberian undang-undang dan bukan merupakan hak konsumen yang setiap saat dapat diminta atau digugat melalui pengaduan atau gugatannya ke BPSK, konsumen hanya mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi yang nyata yang dialami oleh konsumen itu sendiri.

Penjatuhan sanksi administratif bukan merupakan hak konsumen melainkan hak prerogatif majelis BPSK. Meskipun demikian, majelis BPSK tidak dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha sesuka hatinya karena ada beberapa syarat yang harus dipenuhi.

2. Sanksi Perdata

⁶ Sri Wahyuni, Masri dkk. “*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*”, Hal 539-540.

⁷ Dr Dwi Atmoko M.H S. H. , M. H; Dr Adhalia Septia Saputri, S. H., *Hukum Perlindungan Konsumen* (2022).

Selain sanksi administratif, UUPK juga mengatur tentang sanksi perdata yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Ketentuan mengenai sanksi perdata tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Berdasarkan ketentuan Pasal 12 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan kepada konsumen yang dirugikan atas tindakan pelaku usaha.

3. Sanksi Pidana

Selain sanksi administratif dan sanksi perdata, Pasal 62 UUPK memberi kemungkinan digunakannya sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam undang-undang ini. Penjatuhan sanksi pidana kepada pelaku usaha merupakan kewenangan yang hanya dimiliki oleh badan peradilan.

Adanya sanksi pidana dalam UUPK merupakan salah satu upaya untuk melindungi dan menjamin hak-hak konsumen. Idealnya hukum pidana baru dapat digunakan apabila instrumen-instrumen hukum lainnya sudah tidak mampu untuk melindungi konsumen (*ultimum remidium*). Namun, UUPK memungkinkan untuk menggunakan hukum pidana bersamaan dengan instrumen hukum lainnya (*primum remidium*). Hal ini tergambar dalam Pasal 45 ayat (3) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak bisa menjadi alasan bagi pelaku usaha untuk menghilangkan tanggung jawab pidananya.

Dari ketiga jenis sanksi tersebut, BPSK hanya berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif dan sanksi perdata kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. BPSK sama sekali tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi pidana kepada pelaku usaha karena penyelesaian sengketa oleh BPSK merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sementara penjatuhan sanksi pidana merupakan kewenangan dari badan peradilan. Meskipun demikian, BPSK dapat membantu konsumen untuk membuat rekomendasi pengaduan kepada pihak kepolisian selaku penyidik untuk diusut dan ditindaklanjuti sebagai tindak pidana berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.⁸

Kesimpulan

Secara keseluruhan, BPSK terbukti sebagai solusi andal untuk selesaikan sengketa konsumen tanpa harus lewat pengadilan yang melelahkan, seperti kasus vaksin palsu di Bandung 2022 yang tuntas dalam 2 bulan dengan ganti rugi Rp100 juta plus permintaan maaf publik. Dengan mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, lembaga ini jalankan prinsip aksesibilitas (mudah dijangkau semua orang), fairness (adil dan independen), serta efisiensi (cepat tanpa kurangi kualitas). Wewenangnya mencakup sanksi administratif seperti ganti rugi maksimal Rp200 juta (berdasarkan Pasal 60 UUPK) untuk pelanggaran tertentu, sanksi perdata seperti pengembalian uang atau barang (Pasal 19 UUPK), tapi sanksi pidana tetap urusan pengadilan sebagai ultimum remedium meski UUPK izinkan paralel via Pasal 45 ayat 3. Keberadaan BPSK ciptakan keseimbangan antara hak konsumen dan pelaku usaha, sesuai SK Menteri 350/2001. Putusan BPSK bisa berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau dikabulkan, dan tak hapus hak lapor pidana. Meski demikian, tantangan seperti kesadaran masyarakat masih perlu ditingkatkan agar lebih banyak kasus terselesaikan di sini data YLKI bilang hanya 30% konsumen tahu BPSK. Pada akhirnya, BPSK perkuat ekosistem perlindungan konsumen di Indonesia, bikin transaksi jual-beli lebih aman dan adil bagi semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthon Fathanudien, Bias Lintang Dialog, Dikha Anugrah. “Peran Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan)”. Volume 4, No. 1, April 2024.
- Anik Tri Haryanid dkk. “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen”, Volume 6 Nomor 2 September 2020.
- M.H, Dr Dwi Atmoko, S. H. , M. H; Dr Adhalia Septia Saputri, S. H. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2022.
- MH, Oleh: Dr Bambang Sugeng Ariadi Subagyo, SH. *Tanggung Jawab BPKN dan BPSK Dalam Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Pada Transaksi Elektronik di Indonesia Berdasarkan UUPK dan UUTE*. Zifatama Jawa, 2024.
- SH,.MH, Dr Pardamean Harahap. *Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen Final Mengik Jilid 1: Penyelesaian Sengketa Arbitrase Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase Perlindungan Konsumen Diperlukan di Indonesia*. Goresan Pena, 2025.
- Sri Wahyuni, Masri dkk. “*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*”, (CV. Jakad Media Publishing, Surabaya).

⁸ Anik Tri Haryanid dkk. “*Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen*”, Hal 50-51.