



DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Peranan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Penjualan Melalui E-Commerce Kota Medan

Herman Brahmana¹, Cecylia Yovanka Saragi², Dwina Amelia Situmorang³, Amos Vivin Siregar⁴, Rivaldo Perpulgenta Tarigan⁵

¹Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Indonesia, brahmanarandal@gmail.com

²Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Indonesia, Cecyliayovanka1234@gmail.com

³Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Indonesia, dwinaamelia28@gmail.com

⁴Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Indonesia, amossiregar930@gmail.com

⁵Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Indonesia, rivaldotarigan317@gmail.com

Corresponding Author: brahmanarandal@gmail.com

Abstract: *BPSK functions as a mediator in conflicts between customers and disputing parties. BPSK is authorized to resolve customer problems quickly, effectively, and transparently in accordance with the provisions of relevant laws to achieve a fair and acceptable solution for all parties involved. For this reason, the purpose of this study is to determine the procedures for implementing procedural law at BPSK Medan City, to determine what factors inhibit dispute resolution at BPSK Medan City, and to determine the role of BPSK Medan City in protecting consumers. This form of research uses a qualitative method that is normative-empirical through direct interviews and data collection through library materials, namely data classified as primary legal materials and secondary legal materials. The findings are that there are often E-Commerce problems that are detrimental to the community, so it is important to know the role of BPSK as an institution in resolving consumer disputes.*

Keyword: *Role of Medan City BPSK*

Abstrak: BPSK berfungsi sebagai mediator dalam konflik antara pelanggan dan pihak yang bersengketa. BPSK berwenang untuk menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat, efektif, dan transparan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terkait untuk mencapai penyelesaian yang adil dan dapat diterima bagi semua pihak yang terlibat. Untuk itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tata cara pelaksanaan hukum beracara di BPSK Kota Medan, untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan, dan untuk mengetahui peranan BPSK Kota Medan dalam melindungi konsumen. Bentuk penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat normatif-empiris melalui wawancara langsung dan pengumpulan datanya melalui bahan-bahan pustaka yaitu data yang tergolong bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hasil temuannya bahwa sering terjadinya permasalahan *E-Commerce* yang merugikan masyarakat, sehingga pentingnya untuk mengetahui peran BPSK sebagai lembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Kata Kunci: Peranan BPSK Kota Medan

PENDAHULUAN

Era digital telah membawa perubahan besar dalam dunia perdagangan melalui pertumbuhan *E-Commerce*. *E-Commerce* adalah cara untuk menjual dan membeli barang dan jasa melalui jaringan internet (Nugroho, 2006). Meskipun akses internet dan *E-Commerce* masih cukup umum di Indonesia, jumlah bisnis *E-Commerce* telah mengalami peningkatan yang signifikan (Sitompul, 2009). Hal ini terbukti dengan adanya beberapa aplikasi seperti Lazada, Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, dan beberapa lainnya yang dipergunakan untuk bisnis *online*, juga sebagian masyarakat menggunakan akun media sosialnya seperti Facebook, Instagram, Twitter, Telegram, Whatsapp, dan akun aplikasi lain untuk memasarkan produk yang akan diperjualbelikan (Willy Tanjung, 2022). Fitur-fitur seperti transaksi *online*, pengiriman cepat, dan layanan pelanggan 24 jam tanpa henti dapat meningkatkan pengalaman konsumen dalam berbelanja *online* secara menyeluruh. Karena lebih nyaman, praktis, dan dapat di gunakan selama memiliki jaringan internet, *E-Commerce* termasuk salah satu komponen penting di era digital. Namun *E-Commerce* memiliki dampak negatif yang cenderung merugikan konsumen seperti penipuan *online*, masalah keamanan data, ketidakmampuan memeriksa produk secara langsung, dan kesulitan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Platform *E-Commerce* juga sering kali menangani masalah terkait produk cacat atau tidak memenuhi harapan pelanggan yang timbul dari berbagai sumber, termasuk kesalahan yang dilakukan pada saat proses produksi, pada saat pengiriman, atau pada saat pengemasan produk (Andini Pratiwi Siregar, 2023). Seringkali konsumen yang dirugikan tidak mempunyai kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak yang telah dilanggar oleh pelaku usaha karena persoalannya lebih kompleks dari sekedar pemilihan produk dan melibatkan pemahaman semua orang akan pentingnya perlindungan konsumen, termasuk pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat konsumen individu (Nasution, 2011).

Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dasar hukum untuk pembelaan hak-hak konsumen. Ini adalah upaya terpadu yang melibatkan pemerintah, konsumen dan pelaku usaha yang tulus dan bertanggung jawab untuk memajukan hak-hak konsumen (Sunarto, 2019). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi, seperti yang ditetapkan dalam Pasal 45 ayat (2) yaitu “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Litigasi yang berkaitan dengan sengketa konsumen dapat dilakukan di Pengadilan Umum. Orang-orang berusaha menyelesaikan masalah melalui lembaga non-litigasi karena mereka percaya bahwa lembaga litigasi kurang efisien dalam hal waktu, uang, dan tenaga. Namun, jika masih tidak menemukan solusi dalam tahap non-litigasi, itu juga akan terus menjadi upaya terakhir (Kurniawan, 2008).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, juga merupakan badan di bawah Kementrian Perindustrian dan perdagangan yang bertugas menyelesaikan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen (Shofie, 2022). BPSK berfungsi sebagai mediator dalam konflik antara pelanggan dan pihak yang bersengketa. BPSK berwenang untuk menyelesaikan masalah pelanggaran secara cepat, efektif, dan transparan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terkait untuk mencapai penyelesaian yang adil dan dapat diterima bagi semua pihak yang terlibat. Hasil putusan BPSK bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak, sebagaimana tercantum pada Pasal 54 ayat 3 UUPK yang

menyatakan “Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat.” Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa ini telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Tetapi dari realita yang beredar di tengah-tengah masyarakat, masih banyak yang belum mengetahui tentang keberadaan BPSK khususnya di Kota Medan.

Berdasarkan latar belakang di atas, tulisan ini akan merumuskan sejumlah permasalahan antara lain:

- 1) Bagaimana tata cara pelaksanaan hukum beracara di BPSK Kota Medan?
- 2) Apa saja yang menjadi faktor penghambat penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan?
- 3) Bagaimana peranan BPSK Kota Medan dalam melindungi konsumen?

Maka, dengan sejumlah rumusan masalah di atas, diharapkan kajian ini dapat direkomendasikan sebagai salah satu alternatif untuk mengetahui peran BPSK dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen penjualan melalui *E-Commerce*.

METODE

Metode penelitian adalah cara atau prosedur yang sistematis dan terstruktur yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpulkan data guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Metode penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi yang valid dan dapat dipercaya melalui langkah-langkah yang terorganisir, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Penelitian ini berlokasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan, bersifat normatif-empiris, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menitikberatkan pada langkah-langkah wawancara langsung di lapangan, dalam hal ini disebut sebagai penelitian empiris dan didukung dengan analisa teori-teori hukum yang berkaitan dengan penelitian ini, dalam hal ini disebut penelitian normatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu hasil wawancara dari tanggapan langsung oleh responden, dan data sekunder seperti undang-undang, jurnal-jurnal, dan buku-buku yang terkait dengan topik penelitian yang diangkat.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang mengadakan pengkajian berdasarkan analisis data yang cenderung bersifat deskriptif atau penggambaran dalam bentuk kata-kata, bukan dominan angka-angka. Penelitian kualitatif juga menggunakan teknik pengumpulan data langsung dari orang dalam lingkungan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata Cara Pelaksanaan Hukum Beracara Di BPSK Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tata cara pelaksanaan hukum beracara di BPSK Kota Medan, Ibu Tanti Juliana selaku ketua organisasi BPSK Kota Medan menyampaikan bahwa awalnya konsumen datang ke BPSK Kota Medan untuk mengajukan permohonan gugatan kepada pelaku usaha, lalu para pihak menyepakati untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa, yaitu menggunakan cara konsiliasi atau menggunakan cara mediasi. Untuk penyelesaian sengketa menggunakan cara arbitase, sudah merupakan keputusan BPSK dan bukan lagi ketentuan dari para pihak.

Bapak T. Nasrul menyampaikan bahwa konsumen harus melakukan complain terlebih dahulu ke pelaku usaha. Jika pelaku usaha tidak memberikan respon selama sehari-hari atau

pelaku usaha memberikan terlalu banyak alasan tertentu, barulah konsumen membuat permohonan gugatan ke BPSK.

Bapak Zaki Baginda Muhammad Amin menyampaikan bahwa BPSK akan memberikan surat panggilan persidangan ke pelaku usaha. Jika pelaku usaha merespon dengan cara mengajak berunding dengan konsumen agar berdamai dan meminta konsumen mencabut laporan di BPSK, maka permasalahan tersebut tidak akan lagi di perpanjang.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 49 ayat (3) tertulis bahwa BPSK memiliki tiga anggota unsur yang terdiri dari unsur pemerintahan, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Pembentukan BPSK Kota Medan dimaksudkan untuk mempermudah, mempercepat, dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha. Tata cara pelaksanaan hukum beracara di BPSK Kota Medan terdiri dari beberapa tahap yaitu :

1. Pengajuan Permohonan Gugatan

Pengajuan permohonan biasanya diajukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal penggugat. Lokasi BPSK biasanya terletak di wilayah ibu kota, kabupaten atau kotamadya. Apabila penggugat meninggal dunia, sakit, warga negara asing, belum dewasa atau sudah lanjut usia,

pengaduan dapat dilakukan oleh ahli waris atau kuasanya, baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan persyaratan undang- undang yang berlaku. Berkas permohonan tertulis maupun yang tidak tertulis dicatat oleh sekretaris BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. BPSK berhak untuk menolak permohonan jika berkasnya tidak memenuhi persyaratan yang diatur dalam peraturan Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Namun, jika permohonan memenuhi syarat, BPSK harus memanggil tergugat dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak berkas permohonan masuk dan disetujui BPSK. Pelaku usaha harus memberikan surat jawaban untuk penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dimulai pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima (Maryanto, 2019).

2. Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setelah terpenuhinya panggilan dari tergugat, para pihak akan menentukan metode untuk menyelesaikan perkara, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Fungsi BPSK dalam metode mediasi hanya sebagai penasihat dan dalam metode konsiliasi sebagai konsiliator. Melalui metode mediasi dan konsiliasi, penyelesaian masalah diserahkan kepada pihak yang bersengketa. Namun berbeda dengan metode arbitrase, putusan BPSK yang bertindak sebagai lembaga yang menyelesaikan perselisihan antara pihak bersengketa.

3. Putusan Ganti Rugi

Adapun beberapa bentuk ganti rugi yang diberikan dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK sebagai bentuk kompesasi bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, yaitu pengembalian uang, penggantian barang atau jasa, kompensasi non finansial berupa permintaan maaf resmi dari pelaku usaha dan keadilan restoratif yang dimana pelaku usaha dimita untuk melakukan tindakan perbaikan atau rehabilitasi tertentu (Ahmad Wahidi, 2023).

Faktor-faktor Penghambat Dalam Penyelesaian Sengketa Di BPSK Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai faktor-faktor penghambat dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan, Bapak Ferry Pardamean menyampaikan beberapa kendala yaitu ketidakjelasan mengenai nama dan alamat pelaku usaha dan pelaku usaha yang tidak merespon surat panggilan persidangan yang diberikan oleh pihak BPSK.

Ibu Siti Aisyah Dana menyampaikan bahwa yang memberikan nama dan alamat pelaku usaha tersebut adalah konsumen itu sendiri. BPSK Kota Medan tidak dapat mengakses/ membantu lebih lanjut jika nama dan alamat pelakunya tidak jelas.

Peranan BPSK Kota Medan Dalam Melindungi Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara mengenai peranan BPSK Kota Medan dalam melindungi konsumen, Bapak Zaki Baginda Muhammad Amin menyampaikan bahwa peran BPSK Kota Medan ini sangat penting karena ingin memberikan keadilan bagi konsumen yang dirugikan, karena pada dasarnya banyak sekali konsumen yang merasa kebingungan dalam menuntut kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha, namun sangat disayangkan, BPSK Kota Medan masih melakukan sosialisasi dalam skala kecil seperti mengunjungi kampus-kampus, kelurahan, kecamatan, dan juga membagikan brosur. BPSK Kota Medan belum pernah melakukan sosialisasi dalam skala besar karena keterbatasan anggaran yang diperlukan tidak sedikit, yang menyebabkan sedikitnya pengetahuan masyarakat mengenai adanya peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen *E-Commerce*.

Gagasan hukum dapat membawa keadilan, ketertiban, kepastian, kegunaan, dan perdamaian diwakili oleh perlindungan hukum bagi konsumen (Elvira Fitriyani Pakpahan, 2023). Maka dari itu, BPSK Kota Medan adalah lembaga yang memiliki peran penting menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Medan. BPSK berperan dalam penyelesaian sengketa dimana BPSK memberikan jalur alternatif bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha tanpa melalui proses peradilan. Mereka memfasilitasi mediasi, arbitrase, atau konsiliasi untuk menyelesaikan sengketa dengan cepat dan efisien. Kemudian BPSK berperan sebagai lembaga yang melindungi hak konsumen. Mereka membantu konsumen dalam mencari penyelesaian yang adil terkait masalah transaksi dengan pelaku usaha.

KESIMPULAN

Kesimpulannya dari hasil penelitian sebagaimana yang di jelaskan adalah bahwa peran BPSK ini sangat penting dalam penyelesaian berbagai sengketa konsumen penjualan. Namun, keberadaan BPSK ini sangat minim di ketahui oleh masyarakat disebabkan oleh pihak BPSK yang belum melakukan sosialisasi dalam skala luas dikarenakan membutuhkan anggaran dalam jumlah yang tidak kecil.

Hambatan seperti ketidakjelasan mengenai nama dan alamat pelaku usaha dan pelaku usaha yang tidak merespon surat panggilan persidangan membuat BPSK kesulitan dalam menangani sengketa E-Commerce tersebut, sebab BPSK tidak dapat mengakses jika nama dan alamat pelakunya tidak jelas.

REFERENSI

- Ahmad Wahidi, M. M. (2023). The Authority of Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) and Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) in consumer dispute resolution. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 87-100.
- Andini Pratiwi Siregar, B. F. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat di Lazada.
- ARYANTO, D. (2019). *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bpsk*. Semarang: Unissula Press.
- Elvira Fitriyani Pakpahan, S. A. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Beredarnya Makanan Dan Minuman Kadaluarasa Di Masa Pandemi Covid-19. *Konsumen (UUPK)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kurniawan, A. (2008). *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. 2008: Kompas.

- Maryanto, D. (2019). *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bpsk*. Semarang: Unissula Press.
- Nasution, A. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Medika.
- Nugroho, A. (2006). *E-Commerce: Memahami Perdagangan Modern Di Dunia Maya, Informatika*,. Bandung.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45, ayat 2.
- Republik Indonesia. (2001). Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
- Republik Indonesia. (2001). Pasal 2 Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001.
- Shofie, Y. (2022). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan*
- Sitompul, R. (2009). Bisnis Electronic Commerce Ditinjau Dari Perspektif Hukum. *Akademia* 13, 2.
- Sunarto, A. (2019). Hubungan Antara Rahasia Dagang Dengan Perlindungan Konsumen.
- Willy Tanjaya, J. J. (2022). Peran Pemerintah Terhadap Bisnis Online dan UMKM Era Covid-19 Berdasarkan Hukum Positif. *Jurnal* , 108.