

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transformasi dalam ranah teknis dan komunikasi pengetahuan yang semakin maju dengan cepat di masyarakat. Kemajuan ini menjadi pendorong utama bagi peningkatan produktivitas dan efisiensi pengusaha dalam memproduksi barang atau menyediakan jasa guna mencapai sarannya. Dalam praktiknya, setiap konsumen hampir selalu menghadapi sengketa konsumen.¹ Sengketa Konsumen adalah konflik yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha akibat ketidaksesuaian antara hak dan kewajiban dalam transaksi ekonomi. Umumnya sengketa ini muncul karena adanya pelanggaran terhadap perjanjian, ketidakpuasan atas kualitas produk/jasa, atau praktik perdagangan yang tidak adil.

Tuntutan mengenai perlindungan konsumen yang lebih efektif, pemerintah merasa perlu membentuk lembaga khusus yang berwenang menyelesaikan sengketa cepat, murah dan adil.² Hal ini sebagai solusi untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen sekaligus mendorong iklim usaha yang sehat di daerah-daerah dengan aktivitas ekonomi tinggi. Oleh karenanya perlindungan konsumen semakin dianggap penting, adapun 9 butir hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

¹ Jessica and Ariawan Gunadi, "Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor," *Unes Law Review* 6, no. 1 (2023): 3147–53.

² Indonesia, "Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Da" (2001).

tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yaitu:³

- a. Hak mendapatkan ketentraman, perlindungan, serta jaminan keselamatan ketika menggunakan barang dan/atau jasa;
- b. Hak menentukan pilihan atas produk dan/atau layanan serta menerimanya sesuai nilai transaksi, syarat, dan jaminan yang disepakati;
- c. Hak memperoleh keterangan yang benar, terperinci, dan transparan perihal spesifikasi serta tanggungan suatu produk dan/atau layanan;
- d. Hak menyampaikan pendapat serta keluhan terkait barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak memperoleh pembelaan, pengamanan, serta penyelesaian perselisihan perlindungan konsumen secara adil;
- f. Hak memperoleh bimbingan dan edukasi terkait hak-hak sebagai konsumen;
- g. Hak mendapatkan perlakuan dan layanan secara benar, jujur, dan tanpa diskriminatif;
- h. Hak memperoleh ganti kerugian, kompensasi, atau pengembalian apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai kesepakatan atau cacat;
- i. Hak-hak tambahan yang tercantum dalam ketentuan hukum yang berlaku.

Hak-hak yang dimiliki konsumen termasuk dalam bagian hak dasar manusia yang harus dipenuhi untuk mendapatkan perlindungan. Perlindungan terhadap hak ini tidak hanya diatur oleh hukum dalam negeri, tetapi juga menjadi perhatian

³ Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.

masyarakat internasional dalam penegakannya. 4 (empat) alasan utama mengapa konsumen dilindungi antara lain:⁴

1. Menjaga hak pembeli berarti menjaga kepentingan seluruh warga, sejalan dengan visi kemajuan kenegaraan yang tercantum dalam Pembukaan UUD NRI Tahun 1945.
2. Pentingnya menjaga konsumen agar terhindar dari kemungkinan efek buruk yang dapat muncul akibat pemanfaatan teknologi.
3. Pelindungan terhadap keberadaan konsumen diperlukan guna membangun lingkungan persaingan yang adil, baik dalam bentuk fisik maupun mental, bagi pengusaha untuk menjamin keberlangsungan pembangunan nasional.
4. Pelindungan terhadap konsumen diperlukan supaya memastikan keberlanjutan sumber pendanaan pembangunan yang berasal dari masyarakat sebagai pengguna akhir.

Pengguna akhir dipahami sebagai pihak perorangan yang mengonsumsi produk dan/atau layanan yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi keperluan pribadi, keluarga, individu lainnya, serta bukan untuk diperjual-belikan.⁵ Pemerintah memperhatikan kondisi konsumen yang mengalami kerugian serta menghadapi kendala dalam memperjuangkan hak-haknya secara proposional melalui mekanisme peradilan umum yang berlaku. Tujuan perlindungan terhadap konsumen tertera dalam Pasal 3 UUPK:

⁴ Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.

⁵ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen,” Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 § (1999), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

1. Memperkuat pemahaman, keterampilan, serta kemandirian konsumen dalam upaya perlindungan diri;
2. Menghargai harkat dan martabat konsumen dengan melindunginya dari dampak buruk pemakaian produk dan/atau layanan;
3. Memperkuat pemberdayaan konsumen agar mampu memilih, menetapkan, serta menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Mengembangkan mekanisme perlindungan konsumen yang memberikan jaminan kepastian hukum, transparansi informasi, serta aksesibilitas data yang mudah;
5. Meningkatkan kesadaran pelaku bisnis mengenai signifikansi perlindungan konsumen guna menumbuhkan sikap transparansi dan akuntabilitas dalam kegiatan usaha;
6. Meningkatkan kualitas produk dan layanan demi menjamin keberlangsungan produksi serta kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Kesulitan ini terjadi oleh lambatnya proses sampai diperolehnya keputusan yang memiliki kekuatan hukum tetap (*inkracht*).⁶ Konsumen juga harus mengeluarkan banyak tenaga dan biaya untuk menyelesaikan sengketa, dimulai dari Pengadilan Negeri, dilanjutkan ke Pengadilan Tinggi, hingga mencapai Mahkamah Agung.

Hal tersebut membuat pemerintah membentuk lembaga penyelesaian sengketa melalui Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 dengan pertimbangan untuk

⁶ Eka Octa Reza, "Implementasi Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis Keadilan : Peluang Dan Tantangan," *Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan* 6, no. 1 (2024): 30–49.

melaksanakan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK. Keputusan ini mengatur pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) di berbagai kota, wilayah cakupannya mencakup Medan, Palembang, Makasar, dua wilayah di Jakarta (Pusat dan Barat), ditambah beberapa kota utama di Jawa antara lain Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang.⁷ BPSK didirikan menurut UUPK di mana setiap daerah tingkat II yang terdiri dari kabupaten/kota dibentuk berdasarkan ketentuan undang-undang dengan tugas utama menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi). Keberadaan BPSK guna menjunjung tinggi nilai keadilan.

Access to justice adalah salah satu elemen fundamental yang tujuannya untuk melindungi hak-hak individu dalam menjamin kesetaraan di hadapan hukum. Dalam hukum perdata prinsip ini menekankan bahwa setiap orang harus mendapatkan hak-hak mereka secara adil, baik dalam proses hukum maupun hasil putusan pengadilan.⁸ Posisi BPSK sebagai badan quasi-yudisial yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa akan tetapi tidak dapat disebut lembaga pengadilan. Hal ini dikarenakan BPSK hanya berwenang menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Dalam mengatasi perselisihan BPSK menyediakan beberapa upaya alternatif seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.⁹

⁷ Rahmadany Rahmadany and Yusriana Yusriana, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)* 5, no. 1 (2022): 78–88, <https://doi.org/10.33395/juripol.v5i1.11312>.

⁸ Anisa Mutiara Suci et al., "Penerapan Prinsip Keadilan Dalam Hukum Perdata Indonesia," *Journal Of Global Legal Review* 2, no. 2 (2024): 89–98.

⁹ Anthon Fathanudien, Bias Lintang Dialog, and Dikha Anugrah, "Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan)," *HUKMY: Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2024): 535–52, <https://doi.org/10.35316/hukmy.2024.v4i1.535-552>.

Salah satu aspek krusial dalam perlindungan konsumen adalah memastikan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip keadilan bagi semua pihak yang terlibat.¹⁰ Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) perlindungan konsumen sebagai rangkaian landasan normatif yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta penyedia dalam hal produksi, distribusi, dan konsumsi barang/jasa di tengah masyarakat.

Ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan arahan yang di berikan oleh pemerintah melalui Menteri Perdagangan dengan fakta dilapangan dalam menegakkan keadilan, berikut terkait pembentukan dan pendaftaran BPSK:¹¹

1. BPSK didirikan melalui Keputusan Kepala Daerah yang selaras dengan cakupan wilayah kerja di tingkat provinsi.
2. Cakupan daerah kerja provinsi sebagaimana diatur dalam ayat (1) mencakup kabupaten/kota.
3. Bagi kawasan DKI Jakarta, keberadaan BPSK didirikan di provinsi melalui Keputusan Kepala Daerah.

Terbentuknya BPSK jelas memiliki alasan penting di dalamnya, melihat putusan BPSK bersifat mengikat dan final menjadi ketertarikan penulis terkait kedudukan BPSK pada sistem peradilan di Indonesia. Sistem peradilan merupakan tata cara yang terstruktur dan diatur oleh hukum untuk menyelesaikan sengketa, memeriksa, mengadili, dan memutus perkara hukum, serta menegakkan keadilan dalam masyarakat. Sistem ini melibatkan berbagai lembaga, prosedur, aturan dan pihak-

¹⁰ Jessica and Gunadi, “Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor.”

¹¹ Kementerian Perdagangan, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

pihak yang berwenang untuk menjamin terlaksananya hukum secara adil dan konsisten.¹²

Lembaga peradilan di Indonesia mencerminkan suatu kesatuan tata hukum yang berlaku secara nasional, baik dalam aspek materiil maupun formil. Secara mendasar, tata hukum ini dirancang untuk menciptakan mekanisme yang menjamin terwujudnya nilai-nilai keadilan, manfaat sosial, serta kepastian yuridis dalam setiap tahapan proses hukum. Dalam perspektif teori sistem, sistem hukum terbentuk dari perpaduan dua unsur utama, yakni sistem dan hukum. Istilah “sistem”, yang secara etimologis bersumber dari bahasa Latin (*syatema*) atau Yunani (*sutema*), merujuk pada suatu kesatuan terstruktur yang terdiri atas komponen-komponen saling terkait dan bersifat interdependen. Sementara itu, hukum didefinisikan sebagai seperangkat norma berisi ketentuan preskriptif dan prohibitif yang bertujuan menciptakan keteraturan sosial, dengan sifat mengikat bagi setiap anggota masyarakat. Dengan demikian, sistem hukum dapat dipahami sebagai suatu konstruksi hukum yang tersusun atas berbagai elemen atau subsistem hukum yang saling berhubungan secara integral.¹³

Ridwan Syahrani menyatakan, bahwa sistem peradilan di Indonesia merupakan kesatuan dari lembaga-lembaga peradilan yang menjalankan kekuasaan kehakiman (*yudikatif*) di Indonesia. Pemahaman mengenai sistem peradilan di Indonesia berarti memahami bagaimana komponen-komponen hukum bekerja dalam rangkaian

¹² Vivi Ariyanti, “Kebijakan Penegakan Hukum Dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia,” *Jurnal Yuridis* 6, no. 2 (2019): 33, <https://doi.org/10.35586/jyur.v6i2.789>.

¹³ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Hojot Marluga, Cetakan Pe (Jakarta: Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021).

proses peradilan di tanah air, baik dari sudut pandang hukum pidana maupun hukum perdata, termasuk juga perspektif hukum administrasi negara.¹⁴

Dalam penelitian ini berfokus pada analisis dampak keberadaan BPSK berlokasi di daerah tingkat II (kabupaten/kota) serta perannya dalam memastikan akses keadilan bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui eksistensi dan efektivitas dari BPSK, yang diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan penerangan mengenai kedudukan lembaga BPSK yang belum merata, tantangan-tantangan yang di hadapi dalam upaya menegakkan *access to justice* bagi konsumen.

¹⁴ Panjaitan. Hlm 43.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada analisis latar belakang masalah yang telah diuraikan, pokok persoalan yang menjadi sorotan adalah:

1. Bagaimana kedudukan BPSK dalam sistem peradilan Indonesia untuk menjamin *access to justice* konsumen?
2. Apakah keberadaan BPSK telah menjamin prinsip *access to justice* konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kedudukan hukum BPSK dalam sistem peradilan Indonesia dan kontribusinya dalam mewujudkan prinsip *access to justice* bagi konsumen berdasarkan UUPK.
2. Mengetahui sejauh mana keberadaan BPSK telah menjamin akses keadilan bagi konsumen dalam menangani perselisihan dengan pengusaha.

D. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian berisikan suatu kebaruan dan kreativitas dalam karya ilmiah yang dihasilkan dari pemikiran, ide, atau metode yang belum pernah dikemukakan sebelumnya oleh peneliti lain. Orisinalitas menjadi tolak ukur penting dalam dunia akademik karena menjamin bahwa penelitian tersebut memberikan kontribusi berarti terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, bukan sekedar replikasi atau duplikasi dari studi yang sudah ada.¹⁵

¹⁵ Memen Permata Azmi, "Orisinalitas : Konsep , Penilaian , Dan Cara Menunjukkannya Pada Bidang Geometri," *Juring (Journal for Research in Mathematics Learning)* 7, no. 2 (2024): 127–38.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Penelitian Terdahulu	Persamaan dan Perbedaan
1.	Siti Nur Aeni, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Tahun 2023.	Pertimbangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Secara Arbitrase (Studi Perkara Nomor 09/P3K/BPSK/V/2020). (Skripsi).	Persamaan: sama-sama menganalisis kedudukan dalam menjalani fungsinya. Perbedaan: penelitian ini berfokus bagaimana pertimbangan BPSK dan prosedur pengaduan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sementara penelitian yang akan penulis tulis hanya berfokus pada kedudukan BPSK di daerah tingkat II dan bagaimana perannya dalam prinsip <i>access to justice</i> .
2.	Noor Rusita, Fakultas Syariah Program Studi Hukum Ekonomi Syarian (Maumalah), Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Tahun 2024.	Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin. (Skripsi).	Persamaan: sama-sama menganalisis bagaimana BPSK dalam menjalani Perannya. Perbedaan: penelitian ini berfokus pada peran BPSK Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen dan memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen. Sementara, penelitian yang akan penulis tulis lebih mengedepankan <i>access to justice</i> yang ditegakkan oleh BPSK untuk konsumen.
3.	Syarifah Najwa Alawiyah Shahab, Fakultas Syariah Program Studi Hukum Ekonomi Syarian (Maumalah), Universitas Islam Negeri Antasari	Penyelesaian Sengketa Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 di BPSK Kota Banjarmasin. (Skripsi).	Persamaan: sama-sama membahas bagaimana wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Perbedaan: penelitian ini berfokus pada penyelesain arbitrase dalam perkara ini wanprestasi yang diulik. Sementara, penelitian yang penulis tulis hanya berfokus pada kedudukan BPSK dalam sistem peradilan indonesia dan

	Banjarmasin, Tahun 2025.		jaminan keadilan yang diberikan oleh BPSK kepada konsumen.
4.	Abdian Saifullah, Fakultas Syari'ah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2025.	Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Tahun 2022-2023. (Skripsi).	Persamaan: sama-sama menganalisis bagaimana efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa untuk memberikan keadilan dan kepastian hukum. Perbedaan: penelitian ini berfokus pada mekanisme pelaksanaan mediasi di BPSK Kota Yogyakarta yang sejalan dengan prinsip perdamaian (<i>al-sulh</i>). Sementara yang ingin ditulis penulis hanya berfokus prinsip <i>access to justice</i> dan tantangan yang dialami BPSK.
5	Ivena Aulia Berlianti, Fakultas Hukum, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Tahun 2025.	Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Pembiayaan Konsumen Melalui Proses Arbitrase (Tinjauan Yuridis Putusan Nomor 1/PDT.SUS-BPSK/2023/PN.LLG). (Skripsi).	Persamaan: sama-sama menganalisis kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Perbedaan: penelitian ini berfokus pada pertimbangan hukum Majelis Khakim PN Kota Lubuklinggau terkait permohonan para pihak untuk pembatalan atas putusan BPSK. Sementara, penelitian yang penulis tulis hanya terkait <i>access to justice</i> yang dilaksanakan oleh BPSK apakah sudah sesuai kewenangan dan perannya.