



Kesesuaian Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007

Mahardika Ryan Lokesworo

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: 2210631010105@student.unsika.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji kesesuaian prosedur penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Fokus kajian diarahkan pada Putusan BPSK Kabupaten Indramayu Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024 yang kemudian dibatalkan melalui Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm dan dikuatkan oleh Putusan Mahkamah Agung Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan sifat deskriptif analitis serta pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan ditelaah bersama bahan hukum sekunder melalui penafsiran gramatikal dan sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur yang ditempuh BPSK Kabupaten Indramayu tidak sesuai dengan hukum yang berlaku. Ketidakesesuaian tersebut meliputi penggunaan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang telah dicabut, penerapan arbitrase tanpa terlebih dahulu menempuh konsiliasi dan mediasi, ketiadaan persetujuan arbitrase tertulis, penunjukan arbiter tanpa partisipasi para pihak, serta pemanggilan yang tidak memberikan kesempatan efektif kepada pelaku usaha untuk didengar. Rangkaian pelanggaran itu bersifat material karena menyentuh dasar kewenangan, legitimasi majelis, dan asas audi et alteram partem, sehingga putusan BPSK tidak dapat dipertahankan melalui pemeriksaan keberatan dan kasasi.

Kata Kunci: *BPSK, sengketa konsumen, kepatuhan prosedural, arbitrase, perlindungan konsumen.*

ABSTRACT

This study examines the procedural conformity of consumer dispute settlement by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and Minister of Trade Regulation Number 17/M-DAG/PER/4/2007. The inquiry focuses on the Indramayu Regency BPSK Decision Number 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024, which was annulled by the Indramayu District Court Decision Number 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm and subsequently affirmed by Supreme Court Decision Number 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025. The research applies a normative juridical method, a descriptive-analytical character, and statutory and case approaches. Primary legal materials consisting of legislation and court decisions are examined together with secondary legal materials through grammatical and systematic interpretation. The findings demonstrate that the procedure employed by the Indramayu Regency BPSK did not conform to the applicable legal framework. The defects comprised reliance on the revoked Minister of Industry and Trade Decree Number 350/MPP/Kep/12/2001, immediate resort to arbitration without prior conciliation and mediation, the absence of a written arbitration agreement, the appointment of arbitrators without the parties' participation, and defective summons that deprived the business actor of an effective opportunity to be heard. These violations were material because they affected the legal basis of authority, the legitimacy of the adjudicatory panel, and the audi et alteram partem principle; consequently, the BPSK decision could not be sustained in objection and cassation proceedings.

Keywords: *BPSK, consumer disputes, procedural conformity, arbitration, consumer protection.*

INTRODUCTION

Perdagangan melalui sistem elektronik telah mengubah struktur hubungan antara konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara platform. Transaksi yang berlangsung melalui marketplace memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta pilihan barang yang semakin luas, tetapi pada saat yang sama menghadirkan risiko berupa ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, tidak diterimanya barang, dan lemahnya pemulihan kerugian. Hubungan yang semula dipahami secara bilateral berkembang menjadi hubungan multipihak karena platform mengelola sistem transaksi, pembayaran, komunikasi, dan mekanisme pengaduan yang menentukan posisi para pihak (Nasution, 2007; Anzani et al., 2026).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BPSK diberi kewenangan menyelesaikan sengketa melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase dengan tujuan menyediakan proses yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Karakter quasi-judicial BPSK tampak pada kewenangannya memeriksa sengketa, menilai alat bukti, dan menjatuhkan putusan yang mengikat para pihak, meskipun putusan tersebut tetap terbuka terhadap mekanisme keberatan di pengadilan negeri (Haerani, 2018; Holijah, 2020).

Efektivitas forum tersebut bergantung pada kepatuhan terhadap hukum acara. Kewenangan yang diberikan undang-undang tidak berdiri terpisah dari tata cara pelaksanaannya, sebab setiap putusan hanya memperoleh legitimasi apabila dibentuk oleh majelis yang berwenang, berdasarkan mekanisme yang disetujui para pihak, setelah pemanggilan yang patut, serta melalui pemeriksaan yang menjamin kesempatan untuk didengar. Kecepatan penyelesaian tidak dapat digunakan untuk mengurangi hak prosedural karena perlindungan konsumen dan keadilan bagi pelaku usaha harus ditempatkan secara seimbang.

Persoalan tersebut tercermin pada sengketa antara Deden Gumilar dan PT Tokopedia yang diperiksa oleh BPSK Kabupaten Indramayu. Perkara bermula dari pembelian telepon genggam Samsung Galaxy A05s melalui Tokopedia seharga Rp2.067.500,00 yang tidak diterima sampai berakhirnya estimasi pengiriman. BPSK kemudian menjatuhkan Putusan Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024 secara verstek, mengabulkan sebagian gugatan, menyatakan PT Tokopedia tidak beriktikad baik, memerintahkan penyerahan atau penggantian barang maupun pengembalian harga, serta menetapkan sanksi administratif bersyarat sebesar Rp200.000.000,00.

PT Tokopedia mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Indramayu. Putusan Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm membatalkan putusan BPSK dan menilai bahwa prosedur arbitrase yang digunakan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mahkamah Agung melalui Putusan Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025 menolak permohonan kasasi BPSK dan menguatkan penilaian pengadilan negeri. Rangkaian putusan tersebut memperlihatkan jarak antara tujuan normatif pembentukan BPSK dan praktik pelaksanaan kewenangannya.

Kajian terdahulu umumnya membahas kewenangan BPSK, kedudukan putusannya, atau efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara umum (Rahman, 2018; Putranto, 2019; Brahmana et al., 2025). Artikel ini secara khusus menilai kesesuaian prosedur yang ditempuh BPSK Kabupaten Indramayu dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Penilaian diarahkan pada empat titik yang menentukan keabsahan proses, yaitu dasar hukum yang digunakan, urutan mekanisme penyelesaian, pembentukan majelis arbitrase, dan kepatutan pemanggilan para pihak.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan sifat deskriptif analitis. Objek penelitian berupa norma yang mengatur kewenangan dan tata cara penyelesaian sengketa oleh BPSK serta penerapannya pada perkara konkret. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007, dan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Pendekatan kasus diterapkan terhadap Putusan BPSK Kabupaten Indramayu Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024, Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm, dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025.

Bahan hukum primer diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, sedangkan bahan hukum sekunder terdiri atas buku, artikel jurnal, serta publikasi ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, arbitrase, kewenangan BPSK, dan hukum acara. Pengumpulan bahan dilakukan melalui studi kepustakaan. Penilaian hukum disusun melalui penafsiran gramatikal dan sistematis, dilanjutkan dengan pengujian kesesuaian antara norma yang seharusnya berlaku dan tindakan prosedural yang tercatat dalam putusan. Tahap tersebut digunakan untuk mengidentifikasi sifat pelanggaran dan pengaruhnya terhadap legitimasi putusan (Sunggono, 2016).

RESULT AND DISCUSSION

Hasil dan Pembahasan

Kedudukan Para Pihak dan Kronologi Perkara

Deden Gumilar berkedudukan sebagai konsumen karena membeli telepon genggam untuk kepentingan pribadi dan bukan untuk diperdagangkan kembali. PT Tokopedia berkedudukan sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan platform marketplace, mengelola interaksi transaksi, serta menyediakan mekanisme pembayaran dan pengaduan. PT J&T dan PT ID Express dilibatkan sebagai penyedia jasa pengiriman. BPSK Kabupaten Indramayu bertindak sebagai lembaga penyelesaian sengketa, sedangkan Pengadilan Negeri Indramayu menjalankan kewenangan memeriksa keberatan terhadap putusan BPSK. Penetapan kedudukan tersebut penting karena kapasitas hukum menentukan hak mengajukan tuntutan, kewajiban menjawab, dan kewenangan menggunakan upaya hukum (Mertokusumo, 2009).

Transaksi berlangsung pada 6 Juni 2024 dengan nomor resi TKP01-Q6156H9U. Barang tidak diterima sampai batas estimasi pengiriman pada 13 Juni 2024. Konsumen kemudian mengajukan gugatan kepada BPSK pada 24 Juli 2024. Panggilan pertama dikirim pada 26 Juli 2024, panggilan kedua pada 31 Juli 2024, dan panggilan ketiga pada 5 Agustus 2024. Panggilan ketiga baru diterima PT Tokopedia pada 12 Agustus 2024, bertepatan dengan hari pembacaan putusan.

Putusan BPSK dijatuhkan secara verstek pada 12 Agustus 2024. Dua hari kemudian, PT Tokopedia mengajukan klaim asuransi kepada Tokio Marine Indonesia dan pada 16 Agustus 2024 dana pembelian sebesar Rp2.067.500,00 dikembalikan kepada konsumen. Permohonan keberatan didaftarkan pada 29 Agustus 2024. Pengadilan Negeri Indramayu membatalkan putusan BPSK pada 24 Oktober 2024, sedangkan permohonan kasasi BPSK ditolak Mahkamah Agung pada 17 Juni 2025. Kronologi ini menunjukkan bahwa pemulihan kerugian material berlangsung setelah putusan BPSK, tetapi sebelum perkara keberatan diputus.

Parameter Hukum Prosedur Penyelesaian Sengketa oleh BPSK

Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan kehendak sukarela para pihak. Pasal 52 huruf a memberi kewenangan kepada BPSK untuk menangani sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Rumusan tersebut harus dibaca bersama ketentuan teknis dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 agar penggunaan setiap mekanisme tidak dilepaskan dari syarat dan hubungan proseduralnya.

Pasal 1 angka 14 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 mendefinisikan arbitrase BPSK sebagai penyelesaian sengketa melalui majelis yang dilaksanakan setelah konsiliasi atau mediasi tidak berhasil. Pasal 17 ayat (1) mengatur peralihan dari konsiliasi yang tidak berhasil menuju

mediasi, sedangkan Pasal 19 ayat (1) mengatur arbitrase setelah mediasi tidak berhasil. Penempatan kata 'setelah' membentuk persyaratan waktu dan kewenangan, bukan sekadar uraian deskriptif. Penafsiran sistematis memperlihatkan bahwa pilihan mekanisme tetap tunduk pada kondisi yang ditetapkan oleh peraturan pelaksana (Wahjuningati, 2025).

Pasal 19 ayat (2) menyerahkan pemilihan arbiter kepada para pihak dari unsur anggota BPSK. Ketentuan tersebut melindungi sifat konsensual arbitrase dan menjaga kepercayaan para pihak terhadap orang yang akan memutus sengketa (Winarta, 2012). Pasal 21 ayat (1) mewajibkan upaya perdamaian pada sidang pertama, sedangkan ayat (2) menjamin kesempatan yang sama untuk menjelaskan pokok sengketa. Pasal 23 ayat (3) baru membolehkan putusan tanpa kehadiran pelaku usaha apabila pihak tersebut tetap tidak hadir setelah dipanggil secara patut.

Penggunaan Dasar Hukum yang Telah Dicabut

Putusan BPSK Kabupaten Indramayu menggunakan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai salah satu dasar hukum. Penggunaan tersebut tidak sesuai dengan Pasal 39 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 yang secara tegas mencabut dan menyatakan keputusan menteri terdahulu tidak berlaku. Pasal 40 menetapkan bahwa peraturan menteri mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, yaitu 10 April 2007. Putusan yang dijatuhkan pada 2024 karena itu tidak dapat memperoleh legitimasi dari norma yang telah kehilangan kekuatan mengikat selama tujuh belas tahun.

BPSK mempertahankan penggunaan keputusan menteri lama dengan alasan bahwa Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tidak diundangkan dalam Berita Negara. Dalil tersebut merujuk pada peraturan mengenai pengundangan yang juga telah dicabut. Status suatu peraturan harus dinilai berdasarkan klausula keberlakuan, hierarki, serta ketentuan pencabutan yang berlaku, bukan berdasarkan norma yang sudah tidak mempunyai kekuatan hukum (Asshiddiqie, 2010; Soeprapto, 2010).

Asas *lex posterior derogat legi priori* menegaskan bahwa peraturan yang lebih baru menggantikan peraturan lama pada materi yang sama. Ketidacermatan memilih dasar hukum bukan kesalahan redaksional, sebab norma yang digunakan menentukan sumber kewenangan dan ukuran hak serta kewajiban para pihak. Pengadilan Negeri Indramayu menilai Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 berlaku sejak 10 April 2007, dan Mahkamah Agung membenarkan penilaian tersebut. Cacat dasar hukum ini secara langsung memengaruhi legitimasi yuridis putusan BPSK (Rahardjo, 2012).

Pelompatan Tahapan Konsiliasi dan Mediasi

BPSK Kabupaten Indramayu langsung menerapkan arbitrase setelah gugatan didaftarkan tanpa terlebih dahulu melaksanakan konsiliasi dan mediasi. Praktik tersebut bertentangan dengan hubungan bersyarat yang dibentuk Pasal 1 angka 14, Pasal 17 ayat (1), dan Pasal 19 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Kewenangan memilih salah satu mekanisme tidak dapat ditafsirkan terpisah dari persyaratan penggunaan arbitrase. Pembacaan yang hanya bertumpu pada kata 'atau' dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menghilangkan fungsi peraturan pelaksana sebagai pengatur tata cara.

Arbitrase juga mensyaratkan dasar persetujuan. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 merumuskan arbitrase sebagai penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase tertulis. Berkas perkara tidak memperlihatkan adanya perjanjian tertulis antara Deden Gumilar dan PT Tokopedia untuk menyerahkan sengketa kepada arbitrase BPSK. Keadaan tersebut menambah cacat konsensual di samping pelompatan urutan mekanisme.

Konsiliasi dan mediasi memberi ruang bagi penyelesaian yang dibentuk melalui kesepakatan para pihak. Kedua mekanisme itu sejalan dengan strategi *problem solving* yang mengutamakan pemenuhan kepentingan bersama sebelum sengketa diserahkan kepada pihak ketiga untuk diputus (Pruitt & Rubin,

2004). Pelompatan langsung menuju arbitrase menghapus kesempatan mencapai perdamaian sekaligus mengubah karakter forum dari penyelesaian kolaboratif menjadi adjudikasi sepihak. Mahkamah Agung menegaskan bahwa penggunaan arbitrase tanpa konsiliasi dan mediasi terlebih dahulu merupakan cacat prosedural.

Penunjukan Arbiter Tanpa Persetujuan Para Pihak

Pasal 19 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 memberikan hak kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memilih arbiter dari unsur anggota BPSK. Kebebasan memilih arbiter merupakan bagian penting dari legitimasi arbitrase karena kewenangan majelis memperoleh dasar dari kepercayaan pihak yang menyerahkan sengketa untuk diputus (Winarta, 2012). BPSK tidak dapat menggantikan persetujuan tersebut dengan penunjukan sepihak atas nama efisiensi proses.

PT Tokopedia tidak hadir dan tidak memperoleh kesempatan memilih arbiter. Ketidakhadiran hanya dapat dipandang sebagai pelepasan hak apabila pihak tersebut telah dipanggil secara patut dan secara sadar memilih untuk tidak menggunakan haknya. Fakta bahwa panggilan pertama dan kedua tidak terbukti diterima, sedangkan panggilan ketiga baru diterima pada hari putusan, meniadakan dasar untuk menyimpulkan adanya pengabaian sukarela. Majelis yang dibentuk tanpa partisipasi pihak yang belum memperoleh pemberitahuan efektif kehilangan dasar konsensual yang dibutuhkan untuk menjalankan arbitrase.

Cacat pembentukan majelis tidak sekadar menyangkut komposisi administratif. Pemilihan arbiter berkaitan langsung dengan independensi, keahlian, dan kepercayaan terhadap proses adjudikasi. Penghilangan hak itu memengaruhi sumber legitimasi majelis dan kemampuan para pihak mempertahankan kepentingannya. Ketidakpatuhan terhadap Pasal 19 ayat (2) karena itu merupakan pelanggaran material, bukan formalitas yang dapat disembuhkan setelah putusan dijatuhkan.

Pemanggilan Tidak Patut dan Pelanggaran Audi et Alteram Partem

Asas audi et alteram partem mewajibkan setiap pihak memperoleh kesempatan yang setara untuk didengar, mengajukan bukti, dan memberikan jawaban sebelum putusan dijatuhkan. Pasal 21 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 menerjemahkan asas tersebut ke dalam kewajiban majelis memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menjelaskan pokok sengketa. Putusan tanpa kehadiran hanya dapat dibenarkan apabila pemanggilan telah dilakukan secara patut dan ketidakhadiran merupakan pilihan pihak yang dipanggil (Harahap, 2017).

Bukti panggilan pertama dan kedua hanya menunjukkan pengiriman melalui jasa kurir, bukan penerimaan oleh PT Tokopedia. Salinan putusan dan panggilan ketiga juga mencantumkan alamat yang berbeda. Panggilan ketiga diterima pada 12 Agustus 2024 dan memuat agenda pembacaan putusan pada hari yang sama. Jarak Jakarta dan Indramayu, ketiadaan waktu persiapan, serta tidak adanya kesempatan untuk menyusun jawaban membuktikan bahwa pemberitahuan tersebut tidak memberikan peluang nyata untuk hadir.

Kepatutan pemanggilan tidak selesai pada tindakan mengirim surat. Pemberitahuan harus sampai kepada pihak yang dituju, menyebutkan agenda secara jelas, dan menyediakan tenggang waktu yang wajar untuk mempersiapkan pembelaan (Mertokusumo, 2009). Putusan verstek BPSK dijatuhkan tanpa jawaban, bukti, dan keterangan PT Tokopedia. Kekurangan tersebut menghilangkan proses kontradiktor yang semestinya mendahului pembentukan putusan.

Tindakan PT Tokopedia mengajukan klaim asuransi dan mengembalikan dana setelah putusan BPSK tetap relevan pada pemeriksaan keberatan karena menunjukkan pemulihan kerugian dan iktikad baik. Prosedur yang cacat telah menutup kesempatan untuk menjelaskan tindakan tersebut sebelum sanksi dijatuhkan. Pengadilan Negeri Indramayu dan Mahkamah Agung karena itu menempatkan kepatutan pemanggilan serta kesempatan untuk didengar sebagai unsur yang menentukan keabsahan proses.

Penilaian Pengadilan dan Kualifikasi Keseluruhan Prosedur

Pengadilan Negeri Indramayu menggunakan kewenangan berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 untuk membatalkan putusan BPSK sekaligus menilai pokok sengketa. Pemeriksaan keberatan memperlihatkan bahwa kontrol pengadilan tidak hanya diarahkan pada hasil akhir, tetapi juga pada cara kewenangan BPSK digunakan. Teori kewenangan mensyaratkan agar setiap lembaga bertindak dalam batas atribusi dan prosedur yang diberikan oleh peraturan pembentuknya (Ridwan HR, 2013).

Mahkamah Agung menolak kasasi BPSK dan menyatakan Pengadilan Negeri Indramayu tidak salah menerapkan hukum. Ratio decidendi putusan kasasi bertumpu pada dua penilaian utama: arbitrase tidak boleh diterapkan tanpa didahului konsiliasi dan mediasi sebagaimana dipersyaratkan oleh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007, serta pengembalian dana oleh PT Tokopedia merupakan fakta yang relevan untuk menilai pemulihan kerugian dan iktikad baik. Putusan kasasi mempunyai kekuatan persuasif bagi penanganan perkara BPSK lain yang memuat persoalan serupa (Badrulzaman et al., 2016).

Rangkaian fakta menunjukkan empat pelanggaran yang saling berkaitan: penggunaan dasar hukum yang telah dicabut, pelompatan tahap konsiliasi dan mediasi, penunjukan arbiter tanpa partisipasi para pihak, serta pemanggilan yang tidak patut. Persoalan tersebut diperberat oleh ketiadaan perjanjian arbitrase tertulis. Akumulasi pelanggaran menyentuh sumber kewenangan, persetujuan para pihak, legitimasi majelis, dan hak untuk didengar. Prosedur BPSK Kabupaten Indramayu karena itu tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007.

Kepatuhan prosedural tidak boleh diperlakukan sebagai penghalang terhadap penyelesaian cepat. Prosedur justru menjadi jaminan agar putusan yang dihasilkan dapat diterima, dilaksanakan, dan dipertahankan ketika diuji oleh pengadilan. Ketidaktepatan tata cara mengubah BPSK dari forum pemulihan yang sederhana menjadi tahap awal litigasi berlapis. Pembaruan basis data regulasi, pencatatan persetujuan metode, verifikasi penerimaan panggilan, dan dokumentasi pemilihan arbiter diperlukan untuk mencegah pengulangan kesalahan yang sama.

SIMPULAN

1. Prosedur penyelesaian sengketa dalam Putusan BPSK Kabupaten Indramayu Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024 tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Ketidaksesuaian tersebut meliputi penggunaan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang telah dicabut, penerapan arbitrase tanpa terlebih dahulu menempuh konsiliasi dan mediasi, ketiadaan perjanjian arbitrase tertulis, serta penunjukan arbiter tanpa partisipasi para pihak.
2. Pemanggilan PT Tokopedia tidak memenuhi standar kepatutan karena dua panggilan awal tidak terbukti diterima dan panggilan ketiga baru diterima pada hari pembacaan putusan. Keadaan tersebut menghilangkan kesempatan efektif untuk menjawab, mengajukan bukti, memilih arbiter, dan membela kepentingan, sehingga melanggar asas audi et alteram partem. Akumulasi cacat itu bersifat material dan membenarkan pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri Indramayu yang kemudian dikuatkan oleh Mahkamah Agung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anzani, E., Eduardo, H., & Natalia, T. S. (2026). Urgensi klausul penyelesaian sengketa dalam perjanjian dagang digital marketplace di Indonesia. *Keadilan: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulang Bawang*, 24(1), 29.
- Asshiddiqie, J. (2010). *Perihal undang-undang*. Rajawali Pers.
- Badrulzaman, M. D., dkk. (2016). *Kompilasi hukum perikatan*. PT Citra Aditya Bakti.

- Brahmana, H., dkk. (2025). Peranan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen penjualan melalui e-commerce Kota Medan. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 5(3).
- Haerani. (2018). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. *Unizar Law Review*, 1(1), 103.
- Harahap, M. Y. (2017). *Hukum acara perdata tentang gugatan, persidangan, penyitaan, pembuktian dan putusan pengadilan* (Edisi kedua). Sinar Grafika.
- Holijah. (2020). *Hukum penyelesaian sengketa konsumen berskala kecil di Indonesia*. Kencana Prenadamedia Group.
- Mertokusumo, S. (2009). *Hukum acara perdata Indonesia* (Edisi kedelapan). Liberty.
- Nasution, A. (2007). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Diadit Media.
- Nugraha, M. R. (2026). Pelaku usaha tak hadir panggilan BPSK, ini konsekuensi hukumnya. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pelaku-usaha-tak-hadiri-panggilan-bpsk--ini-konsekuensi-hukumnya-lt4cc7facb76176/>
- Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (2004). *Teori konflik sosial*. Pustaka Pelajar.
- Putranto, I. A. (2019). Kajian hukum terhadap pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di pengadilan negeri. *Masalah-Masalah Hukum*, 48(2), 178-185.
- Rahardjo, S. (2012). *Ilmu hukum*. PT Citra Aditya Bakti.
- Rahman, A. (2018). Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21-42.
- Ridwan HR. (2013). *Hukum administrasi negara* (Edisi revisi). Rajawali Pers.
- Soeprapto, M. F. I. (2010). *Ilmu perundang-undangan: Jenis, fungsi, dan materi muatan*. Kanisius.
- Sunggono, B. (2016). *Metodologi penelitian hukum*. Rajawali Pers.
- Wahjuningati, E. (2025). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen. *Jurnal Magister Hukum Perspektif*, 16(1), 8-10.
- Winarta, F. H. (2012). *Hukum penyelesaian sengketa: Arbitrase nasional dan internasional* (Edisi kedua). Sinar Grafika.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Indramayu Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024, 12 Agustus 2024.
- Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm, 24 Oktober 2024.
- Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025, 17 Juni 2025.