



Akses Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mekanisme Prasidang

Agus Suwandono

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Padjadjaran, Indonesia

*Penulis Korespondensi: agus.suwandono@unpad.ac.id

Abstract. *The Consumer Dispute Settlement Agency is an agency tasked with resolving consumer disputes outside of court through conciliation, mediation, or arbitration. In practice, before conducting a trial, the Consumer Dispute Settlement Agency conducts a pre-trial stage that is not regulated in consumer protection laws. The purpose of this study is to analyze the pre-trial mechanism in consumer dispute resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency and the role and implementation of consumer protection related to the pre-trial mechanism in consumer dispute resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency. This research is a normative juridical study with a descriptive analytical research specification. The results show that the preliminary hearing is a mechanism for selecting a method of consumer dispute resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency before a consumer dispute hearing is held. The pre-trial mechanism at the Consumer Dispute Settlement Agency can also accommodate changes in the consumer dispute resolution forum that has been determined in the agreement between consumers and business actors beforehand, to then agree on consumer dispute resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency. The pre-hearing mechanism at the Consumer Dispute Resolution Board is an instrument of justice designed to provide consumers with the opportunity to obtain a fair and appropriate resolution of consumer disputes based on the good faith of the disputing parties.*

Keywords: *Consumer Dispute Settlement Agency; Consumer Protection; Dispute Resolution; Justice; Pre-Hearing.*

Abstrak. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Dalam praktiknya, sebelum mengadakan sidang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melaksanakan tahap pra-sidang yang tidak diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis mekanisme pra-sidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta peran dan implementasi perlindungan konsumen terkait mekanisme pra-sidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini merupakan studi yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pra-persidangan merupakan mekanisme untuk memilih metode penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebelum sidang sengketa konsumen dilaksanakan. Mekanisme pra-persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga dapat mengakomodasi perubahan forum penyelesaian sengketa konsumen yang telah ditentukan dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha sebelumnya, untuk kemudian menyepakati penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mekanisme pra-sidang di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan instrumen keadilan untuk memberikan kesempatan bagi konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa konsumen secara adil dan patut berdasarkan itikad baik para pihak yang bersengketa.

Kata Kunci: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Keadilan; Pelindungan Konsumen; Penyelesaian Sengketa; Prasidang.

1. LATAR BELAKANG

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang diberikan kewenangan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). BPSK merupakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Bustamar, 2016). Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan

terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. BPSK merupakan lembaga quasi yudisial yang berperan dalam mengadili dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan serta menjatuhkan putusan berdasarkan UUPK (Rimanda, 2019). BPSK bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan, sebagai peradilan kuasi (Sidabalok, 2021).

Berdasarkan Pasal 55 UUPK, BPSK menyelesaikan setiap sengketa yang masuk untuk diperiksa dan diputus paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen ini lebih cepat dibanding menyelesaikan sengketa di pengadilan, karena umumnya penyelesaian perkara di pengadilan memakan waktu yang lama dan biaya yang mahal (Rayhan & Wijaya, 2023). Hal ini tentunya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen dalam menuntut dan memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Kelebihan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilaksanakan secara cepat, sederhana, terjangkau, dan profesional (Matnuh, 2021).

Pasal 52 huruf (a) UUPK menentukan BPSK dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilaksanakan melalui mediasi, atau arbitrase atau konsiliasi. Namun demikian, UUPK tidak mengatur lebih lanjut mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen ini. Pengaturan lebih lanjut ini diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001). Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai hukum acara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK hanya menjelaskan mengenai mekanisme permohonan dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun secara lisan melalui sekretariat BPSK.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang memenuhi persyaratan, selanjutnya akan dilakukan pemanggilan pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen di terima BPSK. Dalam pemanggilan pelaku usaha tersebut dicantumkan secara jelas mengenai, hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan pertama di BPSK dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak diterima permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Dengan demikian dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah permohonan

dinyatakan lengkap maka BPSK harus menyelenggarakan sidang pertama. Namun demikian, dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di BPSK seperti apa yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Bandung sebelum pelaksanaan sidang pertama dilaksanakan agenda prasidang (BPSK, 2024). Prasidang dilakukan dengan memanggil pelaku usaha dan konsumen terkait dengan adanya gugatan yang diajukan oleh konsumen di BPSK Kota Bandung.

Mekanisme Prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sebenarnya tidak ada dalam UUPK maupun Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001, namun telah menjadi praktik dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Menarik untuk diteliti mengenai mekanisme prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen, apakah suatu mekanisme yang harus dilaksanakan sebelum pelaksanaan sidang atau sebenarnya tidak perlu dilaksanakan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Selain itu, menarik untuk diteliti lebih lanjut mengenai implikasi pelaksanaan prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK terhadap perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, (Soekanto & Mamudji, 2015) yang akan mengkaji mekanisme prasidang berdasarkan ketentuan hukum positif dan asas-asas hukum dalam perlindungan konsumen, khususnya mengenai penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Penelitian diawali dengan menginventarisir peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu membuat pencandraan secara sistematis mengenai fakta-fakta (Soemitro, 1990) termasuk di dalamnya menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku (Suryabrata, 1988) terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai peran BPSK dalam mekanisme prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam perspektif perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini akan menggambarkan bagaimana implikasi perlindungan hukum bagi konsumen terkait adanya mekanisme prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Metode analisis data yang digunakan bersifat normatif kualitatif, yang bertitik tolak dari peraturan perundang-undangan yang ada sebagai norma hukum positif serta ditunjang oleh hasil pengumpulan data sekunder. Penalaran dilaksanakan melalui metode deduktif, kemudian dilakukan analisis secara yuridis kualitatif, yaitu data disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis secara kualitatif dalam bentuk uraian (Sumardjono, 1989).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Prasidang dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Pelindungan Konsumen

Mekanisme prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak ditemukan UUPK, dan Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001. Istilah mekanisme prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK muncul dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, sebagai alur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan di BPSK salah satunya adalahnya BPSK Kota Bandung.

Istilah prasidang sendiri berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online* (KBBI *Online*) menyatakan bahwa prasidang merupakan tahap persiapan atau kegiatan yang dilakukan sebelum dimulainya sidang utama (KBBI, 2025). Prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK merupakan tahapan persiapan atau kegiatan yang dilaksanakan sebelum dimulainya sidang utama yaitu untuk memilih cara penyelesain sengketa konsumen di BPSK yaitu konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

Mekanisme Prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung yaitu sebagai berikut (BPSK, 2024) :

1. Ketua BPSK memanggil para pihak (konsumen dan pelaku usaha)
2. Ketua atau Anggota BPSK :
 - a. Melaksanakan pemeriksaan identitas para pihak
 - b. Menjelaskan metode atau cara penyelesaian sengketa konsumen
3. Para pihak memilih cara penyelesaian sengketa konsumen (konsiliasi, mediasi atau arbitrase)

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dinyatakan lengkap dan diterima untuk di selesaikan di BPSK selanjutnya diproses oleh panitera BPSK. Ketua BPSK melalui sekretariat BPSK selanjutnya mengirimkan surat kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menghadiri agenda prasidang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Pada tahap prasidang, Ketua atau anggota BPSK yang ditunjuk untuk memimpin jalannya prasidang akan melakukan pemeriksaaan identitas para pihak yang hadir pada saat pelaksanaan prasidang untuk memastikan mengenai kecapakan dan kewenangan hukum para pihak. Dalam prasidang dijelaskan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha, yaitu konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Pada kesempatan ini akan dijelaskan karakteristik penyelesaian snegketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Pemilihan metode atau cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK didasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Setelah para pihak sepakat

untuk memilih satu cara penyelesaian sengketa konsumen, kesepakatan para pihak tersebut dituangkan dalam berita acara pelaksanaan sidang di BPSK.

Mekanisme sidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK pada dasarnya untuk memilih cara penyelesaian sengketa konsumen yang disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha. Pemilihan cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilaksanakan sebelum dilaksanakannya sidang pertama di BPSK, sehingga pada saat sidang pertama, Ketua BPSK telah dapat menetapkan komposisi majelis BPSK yang akan menangani sengketa konsumen tersebut. Hal ini perlu dilakukan mengingat UUPK dan Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 tidak menentukan mekanisme pemilihan cara penyelesaian sengketa di BPSK, karena Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 hanya mengatur bagaimana cara penyelesaian sengketa konsumen setelah permohonan penyelesaian sengketa konsumen dinyatakan memenuhi persyaratan pengajuan gugatan, yaitu pelaksanaan sidang pertama.

Pemilihan cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK memang sudah seharusnya dapat dilaksanakan dan ditentukan sebelum masuk pada persidangan pertama. Hal ini berkaitan dengan komposisi dari majelis BPSK yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut, khususnya pada majelis arbitrase BPSK yang pemilihan berbeda dengan pemilihan majelis BPSK pada konsiliasi atau mediasi. Pemilihan majelis BPSK pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi atau mediasi ditentukan oleh Ketua BPSK, sedangkan pemilihan majelis pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase diawali dengan dipilih oleh para pihak yang bersengketa. Majelis BPSK dari unsur konsumen dipilih oleh konsumen, sedangkan majelis BPSK dari unsur pelaku usaha dipilih oleh pelaku usaha. Setelah majelis BPSK dari unsur konsumen dan pelaku usaha terpilih, maka majelis BPSK dari unsur konsumen dan pelaku usaha yang terpilih tersebut kemudian akan memilih majelis BPSK dari unsur pemerintah. Dengan pertimbangan ini, seharusnya sebelum sidang pertama di BPSK seharusnya majelis BPSK sudah dipilih atau terbentuk khususnya pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

BPSK memegang peran penting pada tahap sidang dalam menentukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang akan ditempuh oleh para pihak. Sidang memberikan ruang awal bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh penjelasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia di BPSK sekaligus memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menentukan pilihan penyelesaian yang dianggap sesuai dengan kepentingan dan karakter sengketa yang dihadapi. Dalam konteks ini, pilihan antara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase tidak semata-mata merupakan persoalan teknis prosedural, melainkan merupakan bagian dari proses pembentukan kesepakatan para pihak mengenai cara

penyelesaian sengketa, serta penjelasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa (Khayati, 2023) .

Secara normatif perlu ditegaskan bahwa mekanisme prasidang tidak diatur UUPK maupun Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Keberadaan prasidang dalam praktik dapat dipahami sebagai suatu praktik prosedural yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan penyelesaian sengketa, bukan sebagai tahapan persidangan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Kondisi ini penting dicermati bahwa pengaturan mengenai BPSK sendiri masih mengandung sejumlah persoalan normatif dan ketidaktegasan, baik mengenai kewenangan maupun mekanisme penyelesaian sengketa (Gisela et al., 2024).

Ketiadaan pengaturan secara eksplisit mengenai prasidang serta-merta menyebabkan praktik prasidang kehilangan relevansi yuridis. Sebaliknya, fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pengaturan hukum acara BPSK dengan kebutuhan praktis dalam penyelesaian sengketa konsumen. UUPK pada dasarnya menghendaki agar sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui mekanisme yang lebih mudah dibandingkan proses litigasi. Kehadiran BPSK sendiri dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk menyediakan forum penyelesaian sengketa yang dapat diakses oleh konsumen yang sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Persoalan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia berkaitan dengan keterbatasan mekanisme peradilan dalam memberikan perlindungan konsumen secara efektif, sehingga keberadaan BPSK menjadi penting sebagai alternatif penyelesaian sengketa (Syamsudin, 2021).

Prasidang dapat ditempatkan sebagai tahap pendahuluan yang bersifat fasilitatif, bukan sebagai persidangan dalam pengertian yuridis. BPSK pada tahap ini tidak menjalankan fungsi menyelesaikan sengketa atau memberikan putusan. BPSK diarahkan untuk mempertemukan para pihak, menjelaskan karakteristik masing-masing mekanisme penyelesaian, memastikan para pihak memahami konsekuensi dari pilihan tersebut, serta memfasilitasi terbentuknya kesepakatan mengenai cara penyelesaian sengketa, adapaun kewenangan untuk memilih mekanisme penyelesaian tetap berada pada para pihak.

Mekanisme Prasidang di BPSK menunjukkan bahwa para pihak terlebih dahulu ditawarkan untuk memilih cara penyelesaian sengketa, kemudian dibentuk majelis sesuai dengan mekanisme yang dipilih (Khayati, 2023). Dengan demikian, pilihan mekanisme pada tahap awal akan menentukan konfigurasi peran BPSK dalam proses berikutnya. Kesepakatan para pihak dalam memilih mekanisme penyelesaian sengketa pada tahap prasidang bersifat kesukarelaan. Kesukarelaan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa melalui

BPSK tidak semata-mata dipaksakan oleh institusi, tetapi dibangun melalui persetujuan para pihak mengenai mekanisme yang akan digunakan.

Pada tahapan ini peran BPSK dalam prasidang menjadi lebih substansial. BPSK tidak cukup hanya menawarkan pilihan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, tetapi perlu memastikan bahwa pilihan tersebut dilakukan berdasarkan informasi yang memadai dan pemahaman yang wajar dari para pihak. Dengan kata lain, fungsi BPSK dalam prasidang dapat dikonstruksikan sebagai fungsi *informed facilitation*, yaitu fasilitasi yang memungkinkan para pihak membuat pilihan secara sadar setelah memperoleh informasi yang cukup mengenai mekanisme yang tersedia. Konstruksi ini sekaligus memperkuat hubungan antara prasidang dan asas keadilan dalam UUPK, karena memberikan kesempatan bagi para pihak untuk berpartisipasi dalam menentukan proses penyelesaian sengketa.

Mekanisme prasidang ini memiliki relevansi khusus ketika konsumen telah terikat dalam perjanjian baku yang menentukan forum penyelesaian sengketa tertentu misalnya di pengadilan. Dalam kondisi demikian, pilihan mekanisme pada tahap prasidang dapat menjadi ruang untuk mengidentifikasi apakah konsumen benar-benar mempunyai kesempatan untuk menentukan mekanisme penyelesaian atau hanya mengikuti ketentuan yang sebelumnya telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dengan demikian, prasidang dapat berfungsi sebagai mekanisme korektif terhadap ketidakseimbangan posisi tawar tanpa harus menghilangkan prinsip kebebasan para pihak. BPSK tidak menggantikan kehendak para pihak, melainkan menciptakan kondisi agar kehendak tersebut dapat dibentuk secara lebih sadar, bebas, dan seimbang.

Ketiadaan dasar hukum yang jelas terkait prasidang menimbulkan persoalan kepastian hukum dan ketidakseragaman dalam praktik. Praktik yang berkembang pada masing-masing BPSK berpotensi berbeda karena tidak terdapat standar normatif mengenai bentuk, tahapan, kewenangan, dan akibat hukum prasidang. Persoalan ini menjadi semakin penting dengan mengingat bahwa BPSK masih menghadapi problem regulasi dan kelembagaan, termasuk kewenangan dan persoalan hubungan antara putusan BPSK dengan lembaga peradilan. Dengan demikian, keberadaan prasidang tanpa standar normatif yang jelas dapat menciptakan dua kemungkinan yaitu dapat memberikan fleksibilitas bagi BPSK untuk memenuhi kebutuhan praktis, namun juga berpotensi menimbulkan disparitas prosedur dan ketidakpastian bagi para pihak.

Berdasarkan analisis di atas, prasidang seharusnya diposisikan sebagai mekanisme pendahuluan yang melengkapi, bukan menambah atau menggantikan, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang diatur UUPK dan Kepmenperindag 350/2001. Fungsi utamanya

adalah memberikan kesempatan kepada para pihak untuk memperoleh informasi, mengklarifikasi pokok sengketa, dan menentukan secara sukarela mekanisme penyelesaian yang akan ditempuh. Dengan demikian, peran BPSK pada tahap prasidang lebih tepat dikategorikan sebagai fasilitator, pemberi informasi prosedural, serta menjaga keseimbangan proses, sedangkan kewenangan menyelesaikan substansi sengketa baru dijalankan setelah mekanisme yang dipilih ditetapkan sesuai ketentuan hukum. Keberadaan prasidang memperlihatkan adanya perkembangan praktik hukum acara BPSK yang belum sepenuhnya diakomodasi oleh kerangka hukum yang ada. Prasidang secara praktik belum mempunyai pengaturan eksplisit dalam UUPK dan Kepmenperindag 350/2001 sehingga kedudukannya perlu dibatasi sebagai mekanisme pendahuluan yang bersifat fasilitatif. Namun, secara *ius constituendum*, praktik tersebut layak dipertimbangkan untuk memperoleh pengaturan yang lebih jelas dalam pembaruan hukum penyelesaian sengketa konsumen.

Implementasi Pelindungan Konsumen Terkait Prasidang dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Pelindungan Konsumen

UUPK merupakan dasar hukum pelaksanaan pelindungan konsumen di Indonesia. Perlindungan konsumen dalam UUPK sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka (1) UUPK merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. UUPK diharapkan dapat memberikan kepastian hukum terkait dengan pemenuhan hak-hak konsumen. Shidarta menyatakan bahwa pelindungan konsumen ini identik dengan pelindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen (Shidarta, 2004).

Hak konsumen yang diatur dalam UUPK antara lain yaitu hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa pelindungan konsumen yang patut. Penyelesaian sengketa konsumen ini penting dalam menjaga keseimbangan dan perlindungan hak-hak konsumen dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha (Manik et al., 2024). Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan efisien memberikan akses bagi konsumen untuk menuntut dan memperjuangkan hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK khususnya di BPSK pada dasarnya harus didasarkan pada kesukarelaan konsumen dan pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Hal ini tentunya akan menjadi hambatan bagi penyelesaian sengketa konsumen, dalam hal para pihak tidak ada kesukarelaan atau kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa

konsumen di BPSK, yang menyebabkan BPSK tidak dapat menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen tersebut.

Praktik penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha biasanya sudah ditentukan dalam perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak sebelumnya, yang telah mencantumkan adanya pilihan forum penyelesaian sengketa konsumen (*choice of forum*), misalnya bahwa dalam hal terjadi sengketa maka penyelesaian sengketa akan dilaksanakan di pengadilan. Adanya klausul mengenai pilihan forum penyelesaian sengketa dalam perjanjian yang dibuat konsumen dan pelaku usaha tersebut menyebabkan BPSK tidak berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Hal ini menyebabkan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak dapat dilaksanakan, karena para pihak telah menentukan *choice of forum* penyelesaian sengketa tersebut di pengadilan dan bukan di BPSK.

Adanya klausul *choice of forum* dalam perjanjian yang dibuat antara konsumen dan pelaku usaha yang menentukan bahwa dalam terjadi sengketa maka akan diselesaikan melalui pengadilan, menjadi kendala bagi BPSK untuk dapat menangani dan menyelesaikan sengketa tersebut. Upaya yang dilakukan oleh BPSK adalah dengan memanggil konsumen dan pelaku usaha untuk hadir dalam agenda prasidang di BPSK. Prasidang di BPSK ini dapat menjembatani kesepakatan baru mengenai *choice of forum* dalam penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dapat menyarankan kepada para pihak yang bersengketa untuk melakukan perubahan (*amendment*) perjanjian terkait dengan pilihan forum penyelesaian sengketa konsumen, yang awalnya ditentukan di pengadilan atau lembaga lain untuk diubah dan disepakati di BPSK. Dengan adanya kesepakatan baru ini, maka BPSK berwenang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Setelah tercapai kesepakatan tersebut, maka ditindaklanjuti dengan kesepakatan mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Pelaksanaan prasidang di BPSK terkait dengan sengketa konsumen dalam praktiknya tidak semudah dalam teori. Dalam praktiknya seringkali pelaku usaha tidak bersedia hadir untuk menghadiri agenda prasidang dengan alasan bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut, karena konsumen dan pelaku usaha telah sepakat berdasarkan klausul penyelesaian sengketa dalam perjanjian yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen tersebut akan diselesaikan di pengadilan, bukan diselesaikan di BPSK. Dengan ketidakhadiran pelaku usaha ini menyebabkan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak dapat dilanjutkan, karena tidak adanya kesepakatan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Hal ini tentunya menjadi hambatan dalam

penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK, khususnya di BPSK karena penyelesaian sengketa konsumen ini sangat tergantung dari adanya kesepakatan para pihak yang bersengketa, terlebih kesukarelaan dari pelaku usaha.

Hambatan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang diuraikan di atas dapat dijumpai dengan mekanisme prasidang di BPSK. Pelaku usaha harus memiliki itikad baik untuk menghadiri undangan prasidang di BPSK terkait dengan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen. Pelaku usaha juga harus memperhatikan kepentingan konsumen terkait penggunaan produk dari pelaku usaha yang merugikan konsumen. Konsumen dalam hal ini juga harus beritikad baik untuk dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini sejalan dengan ketentuan mengenai kewajiban beritikad baik bagi konsumen dan pelaku usaha, sehingga kedua-keduanya harus beritikad baik. Itikad baik mewajibkan para pihak harus berperilaku seperti sepatutnya orang-orang yang sopan tanpa tipu daya tanpa tipu muslihat, tanpa akal-akalan, tanpa mengganggu pihak lain, tidak melihat kepentingannya sendiri tetapi melihat kepentingan pihak lain (Wery, 1990). Dengan mendasarkan pada hal ini, BPSK harus dapatnya memberikan pemahaman dan penjelasan mengenai implementasi dari itikad baik dalam perlindungan konsumen. Itikad baik ini tidak hanya ada dalam hubungan pra kontraktual, maupun kontraktual saja, tetapi itikad baik juga meliputi pada tahap *post* kontraktual (Priyono, 2017). yang menekankan bahwa dalam adanya sengketa konsumen, maka sengketa konsumen tersebut dapat diselesaikan dengan mendasarkan pada kepatutan dan keadilan (Suwandono et al., 2024). Berdasarkan hal ini maka para pihak dapat membuat kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut melalui BPSK.

Mekanisme prasidang dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dapat memberikan perlindungan bagi konsumen khususnya untuk mendapatkan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Prasidang dapat menjadi sarana bagi para pihak yang bersengketa untuk dapat memahami dan memilih cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Selain itu, prasidang di BPSK juga dapat menjembatani hambatan atau kendala penyelesaian sengketa konsumen terkait adanya *choice of forum* yang telah ditentukan dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, dengan melakukan perubahan (*amendment*) klausul *choice of forum* yang telah ditentukan sebelumnya, dan menyepakati forum penyelesaian sengketa konsumen yang baru bahwa penyelesaian sengketa konsumen akan diselesaikan melalui BPSK. Namun demikian, keberhasilan dalam prasidang ini sangat tergantung dari itikad baik dari para pihak terutama pelaku usaha untuk bersedia menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK.

Sifat sukarela dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK dalam praktiknya seringkali menjadi hambatan bagi konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK. Kedepannya diharapkan adanya suatu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dapat lebih melindungi konsumen, dimana penyelesaian sengketa konsumen dalam hukum perlindungan konsumen tidak tergantung atau ditentukan oleh adanya kesepakatan atau kesukarelaan para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa di BPSK. Karena jika hal ini tetap dipertahankan, dalam hal tidak tercapai kesepakatan atau tidak adanya kesukarelaan dalam penyelesaian konsumen di BPSK maka menyebabkan hak-hak konsumen tidak terlindungi.

Salah satu asas fundamental dalam perlindungan konsumen adalah asa keadilan sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 2 UUPK, yang menjelaskan bahwa partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal serta memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, asas keadilan tidak hanya dimaknai berkaitan dengan keadilan hasil akhir sengketa, tetapi juga mencakup keadilan dalam proses memperoleh penyelesaian sengketa. Dengan demikian, perlindungan konsumen harus memberikan kesempatan yang nyata kepada konsumen untuk mempertahankan haknya melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diakses secara efektif.

Pemaknaan tersebut relevan karena secara faktual konsumen dan pelaku usaha tidak selalu berada dalam posisi yang seimbang. Konsumen sering kali memiliki keterbatasan dalam penguasaan informasi, sumber daya ekonomi, pengetahuan hukum, dan kemampuan untuk menghadapi proses penyelesaian sengketa. Kondisi inilah yang kemudian menjadi alasan pembentukan BPSK (Fathanudien et al., 2024). Persoalan ketidakseimbangan tersebut menjadi semakin kompleks ketika hubungan konsumen dan pelaku usaha dituangkan dalam perjanjian baku, yang mengatur mengenai forum penyelesaian sengketa. Penggunaan klausula baku harus tetap memperhatikan batasan yang ditentukan dalam Pasal 18 UUPK dan tidak boleh digunakan untuk memberikan keuntungan sepihak kepada pelaku usaha, dengan memperhatikan keseimbangan dan keadilan bagi para pihak (Prakasya et al., 2024). Praktiknya penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih menghadapi persoalan efektivitas perlindungan, termasuk ketika konsumen harus berhadapan dengan mekanisme penyelesaian melalui pengadilan (Syamsudin, 2021). BPSK mempunyai peran strategis sebagai mekanisme alternatif yang memungkinkan konsumen memperoleh penyelesaian sengketa tanpa harus menghadapi seluruh kompleksitas proses litigasi. BPSK menjadi pilihan mekanisme

penyelesaian sengketa selain di pengadilan yang lebih mudah diakses oleh konsumen dalam memperoleh penyelesaian (Chrisdanty, 2021).

Hubungan antara asas keadilan dan BPSK menjadi semakin kuat apabila dikaitkan dengan mekanisme prasidang. Prasidang yang memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menyepakati mekanisme penyelesaian sengketa dapat dipahami sebagai ruang awal untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa dibangun berdasarkan partisipasi para pihak. Dalam konteks ini, prasidang tidak seharusnya ditempatkan hanya sebagai tahapan administratif sebelum pemeriksaan sengketa, tetapi sebagai mekanisme yang memungkinkan para pihak menentukan metode penyelesaian yang paling sesuai dengan karakter sengketa dan kepentingan mereka. Dengan demikian, prasidang memiliki dimensi keadilan prosedural karena memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk berpartisipasi dalam menentukan mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini penting karena keadilan dalam hukum perlindungan konsumen tidak cukup hanya dengan memberikan hak kepada konsumen untuk menggugat, tetapi juga harus menjamin bahwa konsumen mempunyai kemampuan nyata untuk menggunakan hak tersebut.

Mekanisme prasidang mempunyai arti strategis untuk ditempatkan sebagai mekanisme korektif terhadap ketimpangan posisi para pihak. Ketika konsumen berhadapan dengan klausula pilihan forum yang sebelumnya telah ditentukan dalam perjanjian baku, prasidang dapat menjadi ruang untuk menilai apakah pilihan mekanisme penyelesaian tersebut benar-benar memberikan akses yang adil bagi kedua belah pihak. Dalam perspektif ini, kebebasan para pihak untuk menentukan mekanisme penyelesaian sengketa tidak boleh dipisahkan dari prinsip perlindungan terhadap pihak yang secara faktual memiliki posisi tawar lebih lemah. Prasidang dapat memastikan bahwa pilihan penyelesaian sengketa tidak semata-mata merupakan konsekuensi dari klausula kontraktual yang telah dibuat sebelumnya, tetapi merupakan pilihan yang dapat dipahami dan dipertimbangkan kembali berdasarkan kepentingan para pihak pada saat sengketa terjadi.

Mekanisme prasidang memiliki hubungan dengan asas keadilan dalam UUPK, karena keduanya berorientasi pada terciptanya kesempatan yang seimbang bagi konsumen dan pelaku usaha dalam memperoleh penyelesaian sengketa. Prasidang dapat diposisikan sebagai instrumen *procedural justice* yang menjembatani antara pengakuan normatif terhadap hak konsumen dengan kemampuan aktual konsumen untuk memperoleh pemulihan hak. Dalam kerangka tersebut, penyelesaian sengketa yang adil tidak hanya ditentukan oleh substansi putusan akhir, tetapi juga oleh apakah konsumen memperoleh kesempatan yang wajar untuk memilih dan menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Dengan demikian,

penguatan fungsi prasidang BPSK dapat diarahkan untuk memastikan bahwa pilihan mekanisme penyelesaian sengketa tidak berubah menjadi hambatan bagi konsumen, melainkan menjadi sarana untuk mewujudkan penyelesaian yang adil, sederhana, cepat, dan terjangkau.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa prasidang merupakan mekanisme sebelum dilaksanakannya sidang di BPSK yaitu untuk memilih dan menentukan cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Prasidang dapat menjembatani konsumen dan pelaku usaha untuk merubah (*amendment*) pilihan forum penyelesaian sengketa konsumen yang telah disepakati sebelumnya dan menyepakati kembali penyelesaian sengketa konsumen untuk diselesaikan di BPSK. Mekanisme prasidang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK, dengan adanya kesepakatan dan kesukarelaan para pihak yang dilandasi dengan itikad baik para pihak. Sifat penyelesaian sengketa konsumen yang mensyaratkan adanya kesukarelaan para pihak, seringkali menjadi hambatan dalam penyelesaian sengketa di BPSK, sehingga perlu adanya revisi terkait ketentuan ini. Hal ini perlu dilaksanakan untuk lebih memberikan akses keadilan bagi konsumen dalam menuntut dan memperjuangkan hak-haknya melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK berdasarkan itikad baik para pihak yang bersengketa.

DAFTAR REFERENSI

- BPSK, K. B. (2024). *Alur Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*.
- Bustamar, B. (2016). Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(1), 35. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i1.295>
- Chrisdanty, F. (2021). PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PENGADILAN DAN NON LITIGASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK). *Jurnal Perspektif*, 11(2), 52–62. <https://doi.org/10.37303/magister.v11i2.9>
- Fathanudien, A., Dialog, B. L., & Anugrah, D. (2024). PERAN BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN) DALAM MENYELESAIKAN PERKARA SENGKETA KONSUMEN (STUDI DI KABUPATEN KUNINGAN). *HUKMY: Jurnal Hukum*, 4(1), 535–552. <https://doi.org/10.35316/hukmy.2024.v4i1.535-552>
- Gisela, B., Udjan, L., & Hermawan, A. (2024). The Effective Role of BPSK in Resolving Consumer Disputes in Accordance with UUPK : Legal and Theoretical Perspectives Keywords Abstrak Pendahuluan. *Sultan Jurisprudence*, 4(1), 79–91. <https://doi.org/10.51825/sjp.v4i1.24488>

- KBBI, K. (2025). *Prasadang*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/prasadang>
- Khayati, S. (2023). Mekanisme dalam penyelesaian sengketa konsumen (studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari). *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 3(3), 175–187. <https://doi.org/doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>
- Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y. (2024). Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Cara Arbitrase di Kota Medan. *FIAT IUSTITIA : JURNAL HUKUM*, 5(1), 85–99.
- Matnuh, H. (2021). Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia. *Journal of Consumer Policy*, 44(3), 483–495. <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09487-z>
- Prakasya, A. R., Imron, A., Rahayu, D. A., Sariwati, R., & Anggriawan, F. (2024). Klausula Baku dalam Kontrak Perdagangan yang dibuat Melalui Sistem Elektronik. *Bhirawa Law Journal*, 5(1), 13–27. <https://doi.org/10.26905/blj.v5i1.12956>
- Priyono, E. A. (2017). Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak). *Diponegoro Private Law Review*, 1(1), 13–22.
- Rayhan, A., & Wijaya, S. K. (2023). Efektifitas Pengadilan Tata Usaha Negara dalam Menyelesaikan Putusan Sengketa Tata Usaha Negara. *Jurnal Peradaban Hukum*, 1(1), 61–80.
- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga quasi yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 18–34. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>
- Shidarta, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. Grasindo.
- Sidabalok, J. (2021). Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ideal Dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen. *FIAT IUSTITIA : JURNAL HUKUM*, 2(1), 9–24. <https://doi.org/10.54367/fiat.v1i2.1150>
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif suatu tinjauan singkat* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Soemitro, R. H. (1990). *Metodologi penelitian hukum dan jurimetri*. Ghalia Indonesia.
- Sumardjono, M. S. W. (1989). *Pedoman pembuatan usulan penelitian*. Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.
- Suryabrata, S. (1988). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Suwandono, A., Suparto, S., Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H. (2024). Review Negatif Garansi Hangus dalam E-Commerce Perspektif Hukum Pelindungan Konsumen. *Al-Adl : Jurnal Hukum*, 16(1), 81–102. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v16i1.12837>
- Syamsudin, M. (2021). The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia. *Journal of Consumer Policy*, 44(1), 117–130. <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0>
- Wery, P. (1990). *Perkembangan hukum tentang itikad baik di Nederland*. Percetakan Negara Republik Indonesia.