

EFEKTIVITAS BPSK DALAM MELINDUNGI HAK KONSUMEN STUDI KASUS JASA EKSPEDISI DI KOTA MEDAN

Elia Damanik¹⁾, Fani Budi Kartika²⁾

Prodi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Potensi Utama, Medan,
Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

*Corresponding email: eliadamanik753@gmail.com¹

ABSTRAK- Penelitian ini menganalisis peran dan tanggung jawab hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam melindungi hak konsumen jasa pengiriman barang. Dengan menggunakan metode yuridis normatif dan empiris, penelitian ini mengkaji efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui studi kasus Putusan BPSK Nomor 010/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK memiliki peran strategis dalam memberikan solusi cepat, murah, dan mudah diakses untuk sengketa konsumen, dengan dominasi penyelesaian melalui arbitrase (80%). Namun, terdapat kendala berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan dalam eksekusi putusan jika pelaku usaha tidak kooperatif. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas BPSK melalui optimalisasi sosialisasi, penguatan mekanisme pengawasan putusan, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: BPSK, Perlindungan Konsumen, Jasa Ekspedisi, Penyelesaian Sengketa, Arbitrase

ABSTRACT- This study analyzes the role and legal responsibilities of the Medan City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in protecting the rights of consumers of goods delivery services. Using normative and empirical juridical methods, this study examines the effectiveness of consumer dispute resolution through a case study of BPSK Decision Number 010/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn. The results show that BPSK has a strategic role in providing fast, affordable, and easily accessible solutions to consumer disputes, with the predominance of resolution through arbitration (80%). However, there are obstacles in the form of a lack of public outreach and limitations in executing decisions if business actors are uncooperative. This study provides recommendations to improve the effectiveness of BPSK through optimizing outreach, strengthening decision monitoring mechanisms, and improving the quality of human resources.

Keywords: BPSK, Consumer Protection, Expedition Services, Dispute Resolution, Arbitration

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi digital dan pertumbuhan sektor *e-commerce* di Indonesia telah mendorong meningkatnya kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Data menunjukkan bahwa pengguna *e-commerce* di Indonesia mencapai 196,47 juta pada tahun 2023, dengan pengguna internet mencapai 215,63 juta. Pertumbuhan ini membawa dampak signifikan terhadap industri jasa ekspedisi yang menjadi tulang punggung distribusi barang dalam ekonomi digital. Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan industri ini, muncul berbagai permasalahan yang merugikan konsumen. Seiring dengan pesatnya perkembangan industri jasa pengiriman barang, muncul berbagai permasalahan kompleks yang merugikan konsumen.

Berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, jenis keluhan yang paling dominan dalam sektor jasa ekspedisi meliputi kehilangan barang, keterlambatan pengiriman, barang rusak atau cacat, serta manipulasi tarif yang tidak transparan. Data keluhan konsumen menunjukkan bahwa sekitar 41% keluhan utama berkaitan dengan kehilangan barang konsumen, diikuti oleh masalah kurir yang tidak mengambil barang sebesar 18%. Kondisi ini mencerminkan pertumbuhan industri yang pesat dengan kualitas layanan yang masih belum optimal.

Permasalahan dalam jasa pengiriman barang semakin bertambah dengan adanya faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kualitas layanan. Faktor internal meliputi kesalahan manusia (*human error*) dalam proses *sortir* dan *packing* barang, kurangnya disiplin kurir, serta ketidakprofesionalan dalam penanganan barang. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kondisi infrastruktur jalan yang buruk, cuaca ekstrem, kemacetan lalu lintas, dan bahkan bencana alam yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman. Permasalahan ini diperparah oleh minimnya transparansi dalam sistem pelacakan barang dan komunikasi yang tidak efektif antara penyedia jasa dengan konsumen.

Dampak kerugian yang dialami konsumen akibat permasalahan jasa pengiriman barang tidak hanya bersifat materil tetapi juga immateril. Kerugian materil meliputi nilai barang yang hilang, biaya tambahan akibat keterlambatan, serta pengeluaran untuk penggantian barang yang rusak. Adapun kerugian immateril berupa ketidaknyamanan, kehilangan kepercayaan terhadap penyedia jasa, serta dampak psikologis akibat tidak terpenuhinya ekspektasi

konsumen. Kondisi ini menunjukkan urgensi perlunya perlindungan hukum yang efektif untuk melindungi hak-hak konsumen dalam sektor jasa pengiriman barang.

Dalam konteks perlindungan konsumen, Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengamanatkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bertujuan memberikan solusi cepat, murah, dan mudah diakses bagi konsumen yang dirugikan. BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga mekanisme utama: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, dengan batas waktu penyelesaian maksimal 21 hari kerja sesuai amanat Pasal 55 UUPK.

Namun demikian, implementasi peran BPSK dalam melindungi hak konsumen masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Berdasarkan data dari BPSK Kota Medan, terdapat ketimpangan dalam metode penyelesaian sengketa dimana 80% kasus diselesaikan melalui arbitrase, 20% melalui mediasi, dan 0% melalui konsiliasi. Fenomena ini mengindikasikan adanya preferensi terhadap mekanisme arbitrase yang menghasilkan putusan mengikat, namun juga menunjukkan kurang optimalnya pemanfaatan mekanisme konsiliasi dan mediasi yang seharusnya lebih mengutamakan penyelesaian damai.

Permasalahan struktural yang dihadapi BPSK dalam menjalankan fungsinya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya fasilitas dan infrastruktur teknologi, serta anggaran operasional yang terbatas. Keterbatasan ini berdampak pada lambannya proses penyelesaian sengketa, menurunnya kualitas layanan, dan berkurangnya kepercayaan publik terhadap efektivitas lembaga tersebut. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi BPSK kepada masyarakat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan lembaga ini sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen.

Studi kasus yang menjadi fokus penelitian ini adalah Putusan BPSK Nomor 010/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn yang melibatkan sengketa antara konsumen dengan perusahaan jasa ekspedisi terkait kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang. Kasus ini mencerminkan permasalahan umum yang dihadapi konsumen jasa pengiriman barang di Kota Medan, dimana konsumen mengalami kerugian materiil berupa biaya *packing* kayu sebesar Rp 260.000 akibat kelalaian penyedia jasa. Proses penyelesaian sengketa dalam kasus ini

menempuh tahapan mediasi yang gagal mencapai kesepakatan, dilanjutkan dengan arbitrase yang memutuskan bahwa pelaku usaha terbukti lalai dan wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang implementasi perlindungan konsumen dalam sektor jasa pengiriman barang, khususnya melalui analisis empiris terhadap kinerja BPSK Kota Medan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih efektif, peningkatan kualitas layanan BPSK, serta optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di era ekonomi digital yang terus berkembang pesat.

KAJIAN TEORI

Kajian teori dalam penelitian ini juga mengakomodasi temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan perlindungan konsumen khususnya dalam jasa pengiriman barang. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Nina Juwitasari dkk. (2021) pada layanan ekspedisi *J&T Express* menyoroti perlunya prosedur klaim asuransi yang jelas dan transparan ketika terjadi kelalaian dalam pengiriman barang. Penelitian mereka menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab pelaku usaha sangat besar dalam memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang, namun praktik di lapangan seringkali berbeda antara satu perusahaan dengan yang lainnya, sehingga berdampak pada perlindungan konsumen yang belum maksimal.

Sebuah studi oleh IBI Kusuma (2025) juga memberikan kontribusi penting terkait pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi atas kerugian konsumen akibat kehilangan barang. Penelitian ini menyoroti perlunya peningkatan kesadaran dan pemahaman pelaku usaha terhadap kewajiban hukum mereka. Selain itu, penelitian mengusulkan agar perusahaan ekspedisi memperkuat mekanisme pengawasan internal agar hak konsumen terlindungi secara optimal.

Kumpulan penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang masih menghadapi kendala signifikan meskipun didukung oleh payung hukum yang cukup memadai. Hambatan praktis, seperti ketidakjelasan prosedur klaim, minimnya sosialisasi hak konsumen, serta kurangnya kesadaran pelaku usaha atas tanggung

jawab hukum, menjadi masalah yang terus muncul. Dalam konteks ini, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi mendapat perhatian besar sebagai alternatif solusi yang efektif dan efisien untuk melindungi hak konsumen, khususnya dalam menghadapi sengketa jasa pengiriman barang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan empiris. Metode yuridis normatif dipilih untuk mengkaji dan menganalisis norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan pendekatan empiris digunakan untuk menggambarkan praktik penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, dengan mengambil studi kasus langsung yang pernah ditangani oleh lembaga tersebut.

Penelitian dilaksanakan di UPT Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yang berlokasi di Jl. Sei Galang No.26 Merdeka, Kecamatan Medan Baru, Sumatera Utara 20153. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BPSK Kota Medan merupakan lembaga yang secara langsung menangani sengketa konsumen di wilayah Medan dan memiliki data kasus yang representatif untuk penelitian ini.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan narasumber kunci yang meliputi anggota BPSK Kota Medan, konsumen yang pernah berperkara di BPSK terkait pengiriman barang, serta dokumen kasus yang telah diselesaikan oleh BPSK Kota Medan yang akan dianalisis sebagai bagian dari studi kasus. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumen resmi, serta peraturan perundang-undangan seperti UUPK No.8 Tahun 1999, Peraturan Menteri Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001, dan literatur terkait dari jurnal, buku, dan artikel hukum mengenai peran BPSK dan perlindungan konsumen jasa ekspedisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk dan diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen secara cepat, mudah, dan murah tanpa melalui proses pengadilan umum. BPSK bersifat non-struktural dan terdapat di setiap kabupaten dan kota di Indonesia. Keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang bersama-sama membantu menciptakan keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa.

BPSK memiliki kewenangan luas untuk memeriksa bukti dan keterangan para pihak yang bersengketa, seperti dokumen, tanda terima, hasil uji laboratorium, dan alat bukti lain yang relevan. Keputusan yang diambil oleh majelis BPSK bersifat mengikat dan akhir, sehingga memberikan kepastian hukum kepada para pihak. Putusan ini dapat dimintakan eksekusinya ke pengadilan jika pihak yang dirugikan menghendaki. Tugas utama BPSK adalah memberikan kemudahan dan kepastian hukum bagi konsumen dalam menuntut haknya terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran. Selain menyelesaikan sengketa yang diajukan, BPSK juga berperan melakukan pengawasan terhadap klausula baku dalam kontrak, memastikan tidak ada ketentuan sepihak yang merugikan konsumen. Apabila ditemukan pelanggaran, BPSK dapat melaporkannya kepada penyidik umum guna tindakan hukum lebih lanjut.

Pembahasan ini berfokus pada analisis terperinci mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam melindungi hak konsumen, khususnya konsumen jasa pengiriman barang yang dirugikan, berdasarkan studi kasus putusan BPSK Nomor 010/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn. Penelitian ini menguraikan sejauh mana tugas dan tanggung jawab hukum BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta mengkaji efektivitas mekanisme yang diterapkan dalam kasus konkrit, berharap memberi gambaran menyeluruh tentang realitas perlindungan konsumen di lapangan.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan payung hukum yang komprehensif terkait hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Hak konsumen yang dijamin undang-undang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa, mendapatkan informasi

yang benar, jelas, dan jujur, hak memilih, serta memperoleh kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai perjanjian. BPSK merupakan lembaga non-yudisial yang dibentuk berdasarkan amanat UUPK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Menurut Pasal 52 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui tiga cara, yakni mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Mekanisme ini dirancang agar konsumen dan pelaku usaha dapat mencapai kesepakatan damai tanpa harus menaiki proses sidang formal di pengadilan, sehingga lebih efisien dan mengurangi beban sistem peradilan dengan biaya yang relatif ringan dan proses penyelesaian yang lebih cepat dibanding pengadilan.

Di Kota Medan, BPSK berperan strategis dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang. Berdasarkan data yang dianalisis dari tahun 2023-2025, terdapat berbagai jenis sengketa yang ditangani, terutama sengketa kehilangan barang (30%), keterlambatan pengiriman (30%), barang cacat (20%), dan manipulasi tarif (20%). Metode penyelesaian dominan adalah arbitrase sebesar 80%, memperlihatkan kepercayaan konsumen terhadap prosedur yang menghasilkan keputusan mengikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK efektif dalam menyediakan alternatif penyelesaian sengketa dibandingkan jalur pengadilan yang formal dan panjang. Dengan durasi maksimal penyelesaian 21 hari kerja, BPSK dapat memberikan putusan yang mengikat dan menegakkan hak konsumen dengan biaya yang jauh lebih rendah. Efektivitas ini didukung oleh mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang dapat dipilih oleh para pihak sesuai kebutuhan.

Prosedur BPSK Kota Medan meliputi tahap pendaftaran pengaduan, verifikasi administratif, mediasi awal, pemanggilan pihak bersengketa, sidang arbitrase, hingga penerbitan putusan. Dalam studi kasus Putusan BPSK Nomor 010/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, proses penyelesaian sengketa menunjukkan upaya sistematis dimana BPSK mengkaji bukti-bukti berupa surat pengiriman, dokumen transaksi, dan keterangan saksi secara objektif, kemudian memutuskan ganti rugi kepada konsumen akibat kelalaian pelaku usaha.

Konsumen menyampaikan keluhan bahwa barang yang dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi mengalami kerusakan dan terlambat tiba, sehingga menyebabkan kerugian materiil yang signifikan. Konsumen mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Medan sebagai upaya

penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Setelah dilakukan proses administrasi dan mediasi awal yang tidak membuahkan hasil, sengketa dilanjutkan ke arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian yang mengikat.

Pengajuan pengaduan oleh konsumen yang merasa dirugikan akibat kerusakan materil karena barang yang dijanjikan/pesananannya tidak sampai kepada konsumen yang dikirim melalui jasa ekspedisi saat proses pengiriman konsumen mengajukan pengaduan secara tertulis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan. Konsumen menuntut penggantian kerugian materil yaitu berupa biaya packing kayu sebesar Rp 260.000 yang juga telah dikeluarkan sebagai bagian dari biaya pengiriman. BPSK sebagai lembaga non-litigasi terlebih dahulu mengupayakan penyelesaian sengketa melalui mediasi, yaitu pertemuan yang difasilitasi oleh majelis BPSK untuk mencapai kesepakatan damai antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam kasus ini, upaya mediasi tidak berhasil karena kedua pihak tidak mencapai kesepakatan bersama.

Penyelesaian dilanjutkan ke tahap arbitrase sesuai mekanisme internal BPSK dan peraturan perlindungan konsumen. Dalam proses arbitrase, BPSK melakukan pemeriksaan bukti dan mendengarkan keterangan dari kedua belah pihak. Bukti berupa dokumen pengiriman, foto kerusakan barang, serta kesaksian dari saksi ahli dan para pihak menjadi dasar pertimbangan. Berdasarkan pemeriksaan dan pertimbangan hukum, majelis mengeluarkan putusan tertulis. Putusan menetapkan bahwa pihak ekspedisi terbukti lalai sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (1) yang mengatur hak konsumen atas penggantian kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai perjanjian. Namun, tuntutan konsumen untuk penggantian ongkos kirim dan biaya packing kayu sebesar Rp 260.000 tidak dipertimbangkan, dengan alasan administratif dan ketidaklengkapan bukti pendukung. Setelah mempertimbangkan fakta dan peraturan yang berlaku, BPSK mengeluarkan putusan yang mewajibkan pelaku usaha jasa ekspedisi memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai kerugian yang dialami.

Putusan BPSK tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha telah lalai dan tidak memenuhi kewajiban hukumnya untuk menjamin keamanan, ketepatan waktu, dan kondisi barang selama proses pengiriman. Keputusan ini sesuai dengan prinsip tanggung jawab hukum pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK yang mewajibkan penggantian kerugian akibat kelalaian. Namun, dalam praktiknya putusan tersebut berpotensi mengalami

tantangan hukum di pengadilan umum. Ini sering terjadi karena adanya kemungkinan pembatalan putusan BPSK oleh hakim pengadilan negeri jika ditemukan keberatan, yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen.

Meskipun putusan BPSK bersifat final dan mengikat secara hukum menurut UUPK, batasan kewenangan dan prosedur pengajuan keberatan di pengadilan kerap menghambat pelaksanaan putusan secara efektif. Salinan putusan diberikan kepada kedua belah pihak yang memiliki kekuatan hukum tetap sebagai keputusan final di tingkat BPSK dan pelaku usaha diwajibkan mematuhi putusan tersebut secara administrasi dan/atau kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku. BPSK melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan, termasuk pelaporan kepada pihak berwenang jika pelaku usaha menolak melaksanakan keputusan. Jika diperlukan, BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar.

Dari kasus ini terlihat bahwa BPSK berperan penting sebagai lembaga yang mampu memberikan akses penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan terjangkau bagi konsumen, terutama dalam sektor jasa pengiriman barang yang sering menimbulkan sengketa. Adanya pilihan penyelesaian alternatif seperti arbitrase dan mediasi mempercepat proses dan menghindari prosedur peradilan yang panjang dan berbiaya tinggi. Namun demikian, tantangan terbesar BPSK adalah memastikan putusan dapat dilaksanakan dan dihormati oleh pelaku usaha. Untuk itu, dibutuhkan sinergi antara BPSK, aparat penegak hukum, serta regulasi yang lebih kuat yang mendukung pemaksaan pelaksanaan putusan. Selain itu, edukasi kepada masyarakat terkait hak konsumen dan prosedur pengaduan harus terus ditingkatkan.

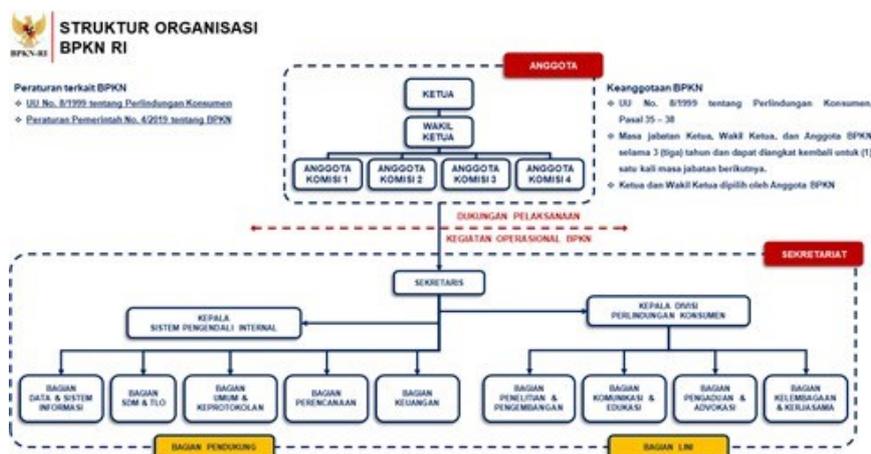
BPSK Kota Medan efektif dalam memberikan putusan perlindungan konsumen di bidang jasa ekspedisi sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku. Namun, untuk melengkapi efektivitas ini, diperlukan perbaikan sistem pengawasan dan penerapan putusan, serta peningkatan pemahaman pelaku usaha dan konsumen terhadap mekanisme perlindungan yang disediakan oleh BPSK. Meskipun BPSK memberikan solusi penyelesaian sengketa yang cepat dan terjangkau, studi mengidentifikasi beberapa hambatan yang menghambat optimalisasi fungsi tersebut. Hambatan utama mencakup keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, minimnya kemampuan teknis staf BPSK dalam menangani sengketa kompleks, serta keterbatasan anggaran operasional.

Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi BPSK menjadi kendala signifikan. Banyak konsumen belum mengetahui haknya atau mekanisme pengaduan yang tersedia, sehingga proses perlindungan konsumen menjadi kurang optimal. Hambatan lain adalah ketidakhadiran salah satu pihak pada sidang yang menyebabkan proses penyelesaian terhambat, serta keterbatasan kewenangan BPSK dalam memaksa pihak pelaku usaha untuk mematuhi putusan. Kendala ini memerlukan inovasi seperti peningkatan pelatihan bagi staf, penggunaan teknologi informasi dalam manajemen perkara, dan intensifikasi edukasi publik untuk meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hak dan akses penyelesaian sengketa alternatif. Untuk menguji implementasi peran BPSK, berikut adalah penanganan kasus kehilangan barang karena kelalaian pihak ekspedisi:

Tabel 1. Penyelesaian Sengketa Konsumen

| Langkah Proses | Uraian |
|-----------------------------|---|
| Pengajuan Pengaduan | Konsumen mengajukan secara tertulis kepada BPSK Kota Medan |
| Pemanggilan Para Pihak | BPSK memanggil konsumen dan ekspedisi untuk klarifikasi |
| Persidangan dan Pemeriksaan | Majelis memeriksa alat bukti, dokumen, saksi, serta mendengarkan keterangan para pihak |
| Upaya Mediasi/Arbitrase | Mediasi tidak berhasil, dilanjutkan ke arbitrase |
| Pembacaan Putusan | Majelis memutuskan pihak ekspedisi harus memberikan ganti rugi materiil terbatas pada aturan yang berlaku, tanpa mempertimbangkan ongkos <i>packing</i> |

Sumber: Tabel Dokumen Laporan Tahunan BPSK Kota Medan



Gambar 1. Stuktur Organisasi BPKN RI Sumber Gambar BPKN RI

Karena itu, berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis penelitian dinyatakan sesuai dengan hasil temuan bahwa BPSK Kota Medan secara nyata memainkan peran sentral dalam melindungi hak konsumen jasa ekspedisi meskipun masih menghadapi tantangan dan hambatan tertentu. Metode penyelesaian arbitrase yang mayoritas digunakan (80%) menunjukkan pilihan konsumen dan pelaku usaha terhadap mekanisme penyelesaian yang mengikat dan singkat. Pembinaan aspek tersebut akan meningkatkan peran BPSK menjadi lebih optimal dalam menjamin perlindungan hukum konsumen di masa depan.

SIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan memegang peranan penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen jasa pengiriman barang, meskipun masih dihadapkan pada sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Melalui metode penyelesaian sengketa alternatif seperti mediasi dan terutama arbitrase, BPSK mampu menghadirkan solusi yang cepat, murah, dan mudah diakses dibandingkan dengan proses pengadilan konvensional yang formal dan berbelit. Studi kasus yang dianalisis menunjukkan bahwa BPSK efektif dalam menjembatani konflik konsumen dan pelaku usaha dengan menghasilkan putusan hukum yang mengikat dan memberi kepastian, walaupun pelaksanaan putusan tersebut kerap menghadapi hambatan karena keterbatasan kewenangan dan ketidakpatuhan dari pihak pelaku usaha. Selain faktor legal dan kelembagaan, tantangan praktis berupa minimnya sosialisasi mengenai hak konsumen dan mekanisme pengaduan menyebabkan penggunaan BPSK sebagai jalur penyelesaian sengketa kurang optimal, sementara keterbatasan sumber daya, teknologi, dan anggaran memperlambat dan membatasi kapasitas lembaga tersebut. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya penguatan kapasitas internal BPSK dan kolaborasi dengan aparat penegak hukum untuk menjamin eksekusi putusan, sekaligus meningkatkan edukasi masyarakat agar konsumen lebih sadar akan haknya. Efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang dioptimalkan oleh BPSK menjadi kunci dalam penciptaan perlindungan konsumen yang responsif terhadap dinamika pelayanan jasa pengiriman yang terus berkembang, termasuk menjawab persoalan kerugian materil dan non-materil yang dialami konsumen. Dengan demikian, peningkatan kinerja BPSK tidak hanya diperlukan pada aspek teknis dan regulasi, tapi juga pada pelibatan publik dan pemahaman pelaku usaha terhadap

tanggung jawab hukum, agar lembaga ini benar-benar mampu menjalankan fungsi strategis sebagai penyedia penyelesaian sengketa yang adil dan berkeadilan dalam konteks industri jasa ekspedisi modern saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Handriani, “*Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Hak Konsumen*” *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127– 38.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2021, hlm. 1.
- Aisyah Ayu Musyafah, et al., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, *Jurnal Law Reform*, Volume 14, Nomor 2, Tahun 2020, hal 153.
- Asyifa Octavia Apandy, P., & Adam, P. (2021). *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*. In *Jurnal Manajemen dan Bisnis* (Vol. 3, Issue 1).
- Dewa Kadek Kevin Patria, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Jne Harapan Raya Pekanbaru)*, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.8 No.9 tahun 2020, Universitas Udayana, 2020, hal 1367.
- Edy Prasetyo, Arief Budiono, dan Jan Alizea Sybelle, “*Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak,*” *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* 5, no. 1 (2024): 29–43.
- Farkhan, N., & Witasari, A. (2021). *Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal*. *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*, 1(1).
- Maharani, A., Darya Dzikra, A., & Penulis, K. (2021). *Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Kosumen dan Pelaku Usaha* (LITERATURE REVIEW). 2(6).
- Nano Eka Yudha, Kusbianto, dan Ariman Sitompul, “*Penerapan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pengadilan Negeri,*” *Jurnal Magister Hukum*, Vol. VI, No. 1 (Juli 2025): 138-151.
- Susanti Agung Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 83.
- Wahyudi, I. Nyoman Kerthia, I. Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk pada Saat Produksi Ditinjau dari Undang–Undang No. 8 Tahun 1999.*” *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 1 (2022): 89-94.
- Wibowo, R., & Hartono, T. (2023). *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman terhadap Kerusakan Barang*. *Jurnal Hukum dan Konsumen*, 8(2), 112-125.