PUNGGAWA
LAW REVIEW
Punggawa Law Review
Volume 1, Number 4, 2026
E-ISSN: 3125-0580
Open Access: punggawajournal.com/plr

Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK dalam Transaksi Perdagangan Elektronik: Cacat Prosedur Arbitrase dan Tanggung Jawab Marketplace atas Kegagalan Logistik

Sahal Mohamad[1]
[1] Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang, Indonesia
Korespondensi: sahalmohamad073@gmail.com

Informasi Artikel
Riwayat artikel:
Received Sept 25th, 2026
Revised Nov 3th, 2026
Accepted Nov 11th, 2026

Keyword:
BPSK; Arbitrase konsumen; Perdagangan elektronik; Tanggung jawab marketplace; Mitra logistik; Kepastian hukum.

ABSTRAK
Penelitian ini menganalisis kepastian hukum penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam transaksi perdagangan elektronik dengan menghubungkan keabsahan prosedur arbitrase dan tanggung jawab penyelenggara marketplace atas kegagalan pengiriman. Persoalan dikaji melalui Putusan BPSK Kabupaten Indramayu Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024, Putusan Pengadilan Negeri Indramayu Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm, serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025. Penelitian hukum normatif menggunakan pendekatan perundang-undangan, kasus, dan konseptual dengan penafsiran gramatikal serta sistematis. Hasil kajian menunjukkan bahwa penggunaan peraturan yang telah dicabut, pengabaian tahapan penyelesaian, tidak adanya persetujuan arbitrase yang memadai, penentuan arbiter tanpa partisipasi pihak, dan pemanggilan yang tidak efektif merupakan cacat prosedural material. Pembatalan putusan BPSK tidak menghapus hak konsumen atas pemulihan kerugian, tetapi menegaskan bahwa perlindungan konsumen harus dijalankan melalui proses yang sah. Tanggung jawab marketplace perlu ditentukan berdasarkan fungsi nyata dalam transaksi, kendali atas sistem pengaduan dan logistik, representasi kepada konsumen, serta hubungan kontraktual dengan mitra, bukan semata-mata label sebagai perantara digital.

© 2026 The Authors. Published by Punggawa Legacy Center. This is an open access article under the CC BY license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Perdagangan melalui sistem elektronik telah menggeser titik temu penjual dan pembeli dari ruang fisik ke dalam infrastruktur digital yang mengatur pencarian produk, penyajian informasi, pembayaran, komunikasi, hingga pengiriman. Perubahan tersebut bukan sekadar pemindahan tempat transaksi. Platform digital mengorganisasi rangkaian tindakan yang sebelumnya dilakukan oleh pelaku usaha secara terpisah, sementara konsumen berhadapan dengan satu antarmuka yang menyatukan banyak penyedia jasa. Ketika barang tidak sampai, konsumen sering kali tidak mengetahui apakah kegagalan terjadi pada penjual, penyelenggara platform, perusahaan pengiriman, atau koordinasi di antara mereka. Kerumitan hubungan ini menuntut hukum perlindungan konsumen membaca transaksi sebagai rangkaian hubungan fungsional, bukan hanya sebagai kontrak jual beli yang berdiri sendiri (Setiantoro et al., 2018; Utomo et al., 2020).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menempatkan perlindungan konsumen sebagai jaminan atas kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pasal 4 mengakui hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta kompensasi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Pada sisi lain, Pasal 6 dan

Pasal 7 mengakui hak dan kewajiban pelaku usaha, termasuk hak memperoleh perlindungan hukum dan kewajiban beritikad baik. Struktur tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen tidak identik dengan pembebanan tanggung jawab tanpa batas kepada pelaku usaha. Keadilan menuntut agar pihak yang mengendalikan risiko dan memiliki kewajiban kontraktual menanggung akibat sesuai dasar hukum, sementara pihak yang dituduh bertanggung jawab tetap memperoleh kesempatan membela diri.

Pada transaksi marketplace, konsumen dapat membayar harga barang melalui sistem platform, menerima konfirmasi pesanan, memantau nomor resi, dan mengajukan keluhan melalui kanal yang disediakan penyelenggara. Proses pengiriman kemudian dilakukan oleh perusahaan logistik yang mungkin memiliki hubungan kerja sama dengan platform atau dipilih oleh penjual maupun konsumen. Dengan demikian, posisi platform tidak dapat dinilai hanya dari istilah "perantara". Kualifikasi hukumnya harus dilihat dari fungsi yang sungguh dijalankan, informasi yang disampaikan kepada konsumen, tingkat kendali atas proses transaksi, serta peran platform dalam menentukan pilihan kurir, menahan atau meneruskan pembayaran, memproses pengaduan, dan mengelola pengembalian dana. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mengakui keterlibatan pihak ketiga dalam penyelenggaraan perdagangan elektronik dan menekankan tanggung jawab sesuai fungsi serta peran masing-masing.

Persoalan tersebut memperoleh bentuk konkret dalam sengketa Deden Gumilar dengan PT Tokopedia yang bermula dari pembelian telepon genggam Samsung Galaxy A05s senilai Rp2.067.500,00. Barang yang dibeli melalui Tokopedia tidak diterima hingga berakhirnya estimasi pengiriman. Konsumen kemudian mengajukan pengaduan kepada BPSK Kabupaten Indramayu. BPSK menjatuhkan Putusan Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024 pada 12 Agustus 2024. PT Tokopedia mengajukan keberatan dan Pengadilan Negeri Indramayu melalui Putusan Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm tanggal 24 Oktober 2024 mengabulkan keberatan, membatalkan putusan BPSK, menyatakan PT Tokopedia sebagai pelaku usaha yang beritikad baik, serta menyatakan kerugian konsumen telah dipulihkan. Mahkamah Agung kemudian menolak kasasi BPSK melalui Putusan Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025 tanggal 17 Juni 2025 (Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2025; Pengadilan Negeri Indramayu, 2024).

Fakta perkara tersebut menyimpan dua persoalan yang saling berkelindan. Pertama, apakah BPSK telah menjalankan kewenangan penyelesaian sengketa sesuai hukum acara yang berlaku, khususnya dalam memilih mekanisme, membentuk majelis, memanggil para pihak, dan memberi kesempatan untuk didengar. Kedua, bagaimana tanggung jawab marketplace harus ditempatkan ketika kerugian konsumen timbul pada tahap pengiriman yang dijalankan mitra logistik. Jika kedua persoalan dipisahkan, analisis berisiko berhenti pada pembatalan putusan BPSK tanpa menjelaskan perlindungan substantif konsumen, atau sebaliknya menuntut pertanggungjawaban platform tanpa menguji proses yang menghasilkan putusan.

Sejumlah penelitian telah menguraikan urgensi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dan kelemahan penyelesaian sengketa nonlitigasi. Setiantoro et al. (2018) menyoroti kebutuhan perlindungan hukum konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce. Utomo et al. (2020) membahas tanggung gugat penyedia marketplace dalam pengiriman barang. Syamsudin (2021) mengkaji problem perlindungan konsumen dalam praktik penyelesaian sengketa di Indonesia dan mencatat persoalan pembatalan putusan BPSK. Kajian lebih mutakhir menelaah kewenangan BPSK atas sengketa wanprestasi dalam perdagangan elektronik (Antari et al., 2025), penerapan tanggung jawab pada jasa logistik digital (Diana & Lie, 2025), serta tanggung jawab platform atas kegagalan pengiriman (Prabowo & Vianda, 2026). Secara khusus, Lokesworo (2026) telah menilai kepatuhan prosedur BPSK Indramayu berdasarkan UUPK dan Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 dengan titik tekan pada dasar hukum, tahapan penyelesaian, persetujuan arbitrase, pemilihan arbiter, dan pemanggilan. Kajian-kajian tersebut memberi landasan penting, tetapi belum mengintegrasikan pengujian materialitas cacat prosedural dengan penentuan tanggung jawab marketplace berdasarkan fungsi aktualnya dalam rantai transaksi dan logistik.

Artikel ini mengisi ruang analisis tersebut dengan menguji secara terpadu hubungan antara legitimasi prosedural BPSK, pemulihan kerugian konsumen, dan atribusi tanggung jawab dalam ekosistem transaksi digital. Kebaruan artikel bukan terletak pada pengulangan kronologi perkara atau pernyataan bahwa putusan BPSK dibatalkan, melainkan pada pengembangan parameter untuk membedakan cacat prosedural yang material dari kekeliruan administratif, serta parameter untuk menentukan tanggung jawab marketplace berdasarkan fungsi dan kendali aktualnya. Analisis juga

menempatkan putusan kasasi tahun 2025 sebagai perkembangan yudisial yang perlu dibaca bersama peraturan perdagangan elektronik yang masih berlaku, bukan sebagai dasar untuk menganggap semua marketplace otomatis bertanggung jawab atas setiap kelalaian kurir.

Penelitian ini bertujuan menjelaskan standar normatif penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK, menilai kesesuaian prosedur dalam perkara Indramayu, dan merumuskan batas pertanggungjawaban marketplace atas kegagalan mitra logistik. Kontribusi teoretisnya ialah mempertemukan prinsip kepastian hukum, keadilan prosedural, dan perlindungan konsumen dalam satu kerangka analisis. Kontribusi praktisnya diarahkan kepada BPSK, pengadilan, penyelenggara platform, perusahaan logistik, dan konsumen agar penyelesaian sengketa tidak hanya cepat, tetapi juga sah, dapat diuji, dan menghasilkan pemulihan yang efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bersifat preskriptif-analitis. Objek kajiannya adalah norma mengenai perlindungan konsumen, kewenangan dan tata cara penyelesaian sengketa oleh BPSK, arbitrase, perdagangan melalui sistem elektronik, serta pertanggungjawaban pelaku usaha dan penyelenggara sistem elektronik. Penelitian tidak menggunakan populasi atau sampel manusia karena tidak dilakukan pengumpulan data empiris. Unit analisisnya meliputi peraturan perundang-undangan, putusan BPSK, putusan pengadilan negeri, putusan kasasi, dan doktrin hukum yang relevan.

Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah UUPK, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Status peraturan diverifikasi melalui basis data resmi JDIH Kementerian Perdagangan dan Database Peraturan BPK.

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. Ketiganya dibaca sebagai satu rangkaian pemeriksaan untuk mengidentifikasi fakta yang dinilai, isu hukum yang diputus, pertimbangan pengadilan, serta akibat hukum yang timbul. Pendekatan konseptual digunakan untuk menjelaskan kepastian hukum, keadilan prosedural, persetujuan arbitrase, itikad baik, tanggung jawab pelaku usaha, dan pembagian tanggung jawab dalam hubungan multipihak.

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan dan putusan yang disebutkan di atas. Bahan hukum sekunder mencakup artikel jurnal ilmiah dan buku hukum perlindungan konsumen, arbitrase, hukum perdata, serta metodologi penelitian hukum. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penelusuran dokumen resmi. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan penafsiran gramatikal dan sistematis, dilanjutkan dengan konstruksi argumentasi preskriptif. Setiap tindakan BPSK dibandingkan dengan norma yang berlaku pada saat tindakan dilakukan. Kesimpulan mengenai tanggung jawab marketplace dibangun dengan menguji hubungan kontraktual, fungsi aktual, penguasaan informasi, kendali operasional, dan kontribusi kausal terhadap kerugian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Arsitektur Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik

Perdagangan elektronik tetap merupakan kegiatan perdagangan yang tunduk pada prinsip dasar hukum perjanjian dan perlindungan konsumen. Medium elektronik mengubah cara penawaran, penerimaan, pembayaran, dan penyerahan dilakukan, tetapi tidak menghilangkan unsur kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal sebagaimana dikenal dalam hukum perdata. Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menggambarkan jual beli sebagai persetujuan yang mewajibkan penjual menyerahkan barang dan pembeli membayar harga. Dalam transaksi digital, pemenuhan kewajiban penjual tidak cukup dibuktikan dengan terciptanya nomor pesanan atau nomor resi. Prestasi penyerahan pada prinsipnya baru terpenuhi ketika barang diserahkan sesuai perjanjian kepada pihak yang berhak menerimanya, dengan memperhatikan pembagian risiko yang sah dan diketahui konsumen.

UUPK memberikan dasar perlindungan yang bersifat lintas sektor. Pasal 4 menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar keluhannya, serta hak memperoleh kompensasi atau penggantian apabila barang atau jasa tidak sesuai perjanjian. Pasal 7 mewajibkan pelaku usaha beritikad baik, memberikan informasi yang benar, dan memberi kompensasi atas kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Pasal 19 mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Norma tersebut perlu diterapkan dengan mengidentifikasi siapa yang berkedudukan sebagai pelaku usaha terhadap aspek transaksi yang disengketakan.

PP Nomor 80 Tahun 2019 memperluas konteks analisis dengan mengatur perdagangan melalui sistem elektronik dan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Penjelasan umum PP tersebut menegaskan bahwa pihak ketiga yang berkontribusi secara teknis terhadap terselenggaranya perdagangan elektronik harus menjalankan kerja sama secara bertanggung jawab, baik secara tanggung renteng maupun proporsional sesuai fungsi dan perannya. Rumusan ini penting karena menolak dua ekstrem: membebaskan platform hanya karena tidak memproduksi barang, dan membebankan seluruh kerugian kepada platform tanpa menilai kontribusi serta kendalinya. Konstruksi tanggung jawab harus mengikuti fungsi konkret masing-masing pihak.

PP Nomor 71 Tahun 2019 mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Dalam konteks marketplace, kewajiban tersebut relevan terhadap integritas catatan transaksi, informasi status pengiriman, mekanisme pengaduan, dan kemampuan sistem menyediakan bukti elektronik. Sementara itu, perubahan kedua UU ITE melalui UU Nomor 1 Tahun 2024 memperbarui sejumlah ketentuan transaksi elektronik, tetapi tidak mengubah prinsip bahwa kontrak elektronik dan dokumen elektronik memiliki konsekuensi hukum. Data transaksi, persetujuan pengguna, notifikasi, rekam jejak pembayaran, serta bukti serah terima karenanya dapat menjadi alat penting dalam pemeriksaan sengketa.

Karakter multipihak transaksi digital menuntut pembedaan antara hubungan konsumen dengan penjual, hubungan penjual dengan platform, hubungan platform dengan mitra logistik, dan hubungan konsumen dengan penyedia jasa pengiriman apabila konsumen secara langsung memilih atau membayar layanan tersebut. Pembedaan ini bukan formalitas. Ia menentukan siapa yang wajib memenuhi prestasi, siapa yang menguasai bukti, kepada siapa keluhan harus disampaikan, dan dasar apa yang dapat dipakai untuk menuntut ganti rugi. Dalam transaksi yang seluruh prosesnya dirancang dan dikendalikan platform, klaim bahwa platform sekadar penyedia ruang iklan tidak selalu sesuai dengan kenyataan ekonomi dan kontraktual.

Literatur menunjukkan bahwa konsumen jasa pengiriman berada dalam posisi rentan ketika barang terlambat, rusak, atau hilang karena informasi mengenai proses distribusi lebih banyak dikuasai perusahaan pengiriman dan platform (Musyafah et al., 2018; Mahfiroh, 2020; Yani et al., 2025; Azzachrani et al., 2026). Utomo et al. (2020) mengingatkan bahwa tanggung gugat penyedia marketplace perlu dibaca melalui peran yang dijalankannya dalam proses pengiriman. Kajian mengenai itikad baik pelaku usaha dan marketplace juga menegaskan pentingnya menilai perilaku para pihak dalam keseluruhan pelaksanaan transaksi (Jusar et al., 2023). Temuan tersebut sejalan dengan pendekatan fungsional: tanggung jawab tidak ditentukan oleh nama atau bentuk badan usaha semata, melainkan oleh kewajiban yang diterima, representasi yang diberikan, dan kendali yang dijalankan.

Untuk menghindari generalisasi, perlu dibedakan antara kegagalan pengiriman yang sepenuhnya berada di luar kendali platform dan kegagalan yang berkaitan dengan sistem yang dikelola platform. Jika konsumen memilih kurir secara independen, membuat kontrak pengangkutan langsung, dan platform hanya menyediakan fasilitas pembayaran, porsi tanggung jawab platform mungkin terbatas pada kewajiban sistem dan informasi. Sebaliknya, apabila platform menetapkan kurir, mengintegrasikan layanan pengiriman, mengelola pelacakan, menentukan prosedur klaim, menahan pembayaran, atau menjanjikan jaminan pengiriman, maka kewajiban platform dapat meluas pada aspek-aspek tersebut. Penilaian tetap harus didasarkan pada bukti dan ketentuan kontraktual, bukan asumsi abstrak.

Kedudukan dan Fungsi BPSK dalam Sistem Penyelesaian Sengketa

Pasal 45 UUPK memberi pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui peradilan umum. Penyelesaian di luar pengadilan tidak menghapus tanggung jawab pidana apabila terdapat unsur pidana. Pasal 52 UUPK

memberi BPSK kewenangan antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, serta menerima pengaduan. Desain kelembagaan tersebut dimaksudkan menyediakan jalur yang lebih sederhana dan terjangkau dibandingkan litigasi biasa.

BPSK memiliki karakter khusus karena menjalankan fungsi penyelesaian sengketa yang melibatkan pemeriksaan fakta dan penerapan norma, tetapi kewenangannya tidak dapat disamakan begitu saja dengan pengadilan maupun arbitrase komersial berdasarkan UU Nomor 30 Tahun 1999. Sifat kuasi-yudisialnya harus dibaca dalam batas atribusi UUPK dan peraturan pelaksana. Haerani (2018) menjelaskan kewenangan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sedangkan Rahman (2018) menempatkan BPSK sebagai forum yang penting bagi akses konsumen terhadap keadilan. Keduanya menggarisbawahi bahwa kepercayaan terhadap BPSK sangat ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur dan kualitas putusannya.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 mengatur tugas dan wewenang BPSK serta tata cara penyelesaian sengketa konsumen. JDIH Kementerian Perdagangan mencatat peraturan tersebut berstatus berlaku dan secara eksplisit mencabut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Status ini merupakan fakta hukum penting bagi setiap pemeriksaan perkara setelah 10 April 2007. Karena itu, penggunaan keputusan tahun 2001 sebagai dasar normatif yang masih berlaku dalam putusan tahun 2024 merupakan kesalahan dalam mengidentifikasi hukum positif, kecuali hanya disebut sebagai latar historis tanpa dijadikan dasar kewenangan.

Peraturan pelaksana mengatur mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase secara lebih terperinci. Pasal 1 angka 14 mendefinisikan arbitrase BPSK sebagai cara penyelesaian sengketa melalui majelis yang dibentuk oleh dan dipilih dari anggota BPSK setelah para pihak memilih cara arbitrase. Ketentuan mengenai tahapan penyelesaian dan pemilihan arbiter harus dibaca secara sistematis dengan pasal-pasal berikutnya, termasuk ketentuan peralihan ketika konsiliasi atau mediasi tidak berhasil. Makna normatifnya ialah BPSK tidak boleh mengubah pilihan mekanisme menjadi tindakan sepihak yang mengabaikan persetujuan para pihak.

Pasal 19 ayat (2) Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 mengatur pemilihan arbiter dari unsur anggota BPSK oleh para pihak. Ketentuan ini menjadi jaminan legitimasi majelis. Pemilihan bukan sekadar urusan administratif karena arbiter akan menilai bukti dan menentukan akibat hukum. Jika satu pihak tidak diberi kesempatan memilih atau menyatakan keberatan atas komposisi majelis, prinsip imparsialitas dan kepercayaan terhadap proses dapat terganggu. Di sinilah letak perbedaan antara kewenangan BPSK untuk menyediakan daftar anggota dan kewenangan untuk menentukan arbiter tanpa persetujuan pihak.

Perlu pula dibedakan antara konsiliasi dan mediasi sebagai proses yang menempatkan para pihak sebagai penentu penyelesaian, dengan arbitrase yang menghasilkan putusan oleh majelis. Dalam konsiliasi, majelis pada dasarnya pasif dan penyelesaian bertumpu pada kesepakatan pihak. Dalam mediasi, mediator membantu mempertemukan kepentingan dan merumuskan opsi damai. Dalam arbitrase, majelis melakukan pemeriksaan dan menjatuhkan putusan. Karena akibat hukumnya berbeda, persetujuan untuk arbitrase tidak dapat disimpulkan hanya dari tindakan konsumen mengajukan pengaduan kepada BPSK atau dari ketidakhadiran pelaku usaha pada sidang.

Pasal 21 Permendag tersebut memuat kewajiban mengupayakan perdamaian pada sidang pertama serta memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk menjelaskan persoalan. Ketentuan pemanggilan dan kemungkinan menjatuhkan putusan tanpa kehadiran pihak harus dipahami secara ketat. Putusan tanpa kehadiran bukan sanksi otomatis atas ketidakhadiran, melainkan konsekuensi setelah pihak dipanggil secara patut dan memiliki kesempatan yang nyata untuk hadir. Kepatutan tidak cukup diukur dari tanggal surat dibuat atau dikirim; perlu diperiksa apakah panggilan diterima, ditujukan kepada alamat yang benar, memuat informasi yang memadai, dan memberi waktu yang rasional untuk menyiapkan pembelaan.

Kontrol pengadilan terhadap putusan BPSK melalui mekanisme keberatan berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 merupakan bagian dari desain akuntabilitas. Putusan BPSK tidak berada di ruang tanpa pengawasan. Pengadilan dapat menilai apakah proses dan putusan memenuhi ketentuan hukum. Putranto (2019) menunjukkan bahwa pelaksanaan putusan BPSK di pengadilan negeri menimbulkan persoalan tersendiri, sedangkan Syamsudin (2021) mengidentifikasi tingginya pembatalan putusan BPSK sebagai tantangan bagi efektivitas sistem penyelesaian sengketa

konsumen. Pembatalan yang berulang dapat menggerus tujuan penyelesaian cepat dan murah, sekaligus menunjukkan kebutuhan peningkatan kapasitas prosedural.

Rekonstruksi Fakta Hukum dan Kronologi Perkara Indramayu

Perkara bermula dari pembelian telepon genggam Samsung Galaxy A05s oleh Deden Gumilar melalui Tokopedia pada 6 Juni 2024 dengan nilai transaksi Rp2.067.500,00. Barang tidak diterima sampai dengan berakhirnya estimasi pengiriman pada 13 Juni 2024. Dalam transaksi tersebut terdapat lebih dari dua pelaku: konsumen sebagai pembeli, penjual sebagai pihak yang menawarkan barang, PT Tokopedia sebagai penyelenggara marketplace, serta perusahaan pengiriman yang terlibat dalam distribusi. BPSK Kabupaten Indramayu kemudian menerima pengaduan konsumen dan memeriksa sengketa.

Menurut kronologi yang tercantum dalam artikel penelitian dan bahan perkara, pengaduan diajukan 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 tanggal pembacaan putusan BPSK. Pada tanggal yang sama BPSK menjatuhkan Putusan Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024 secara verstek. Dua hari kemudian PT Tokopedia mengajukan klaim asuransi dan pada 16 Agustus 2024 dana pembelian dikembalikan kepada konsumen.

PT Tokopedia mendaftarkan permohonan keberatan pada 29 Agustus 2024. Pengadilan Negeri Indramayu mengabulkan keberatan melalui Putusan Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm tanggal 24 Oktober 2024. Amar putusan antara lain membatalkan putusan BPSK, menyatakan PT Tokopedia sebagai pelaku usaha yang beritikad baik, dan menyatakan kerugian konsumen telah dipulihkan. Mahkamah Agung melalui Putusan Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025 tanggal 17 Juni 2025 menolak kasasi BPSK. Dengan demikian, putusan pengadilan negeri tetap berlaku dan pembatalan putusan BPSK memperoleh kekuatan setelah pemeriksaan kasasi.

Fakta pengembalian dana perlu ditempatkan secara tepat. Pengembalian sebesar harga pembelian merupakan bentuk pemulihan kerugian material yang relevan dalam menilai iktikad baik dan akibat sengketa. Namun, pemulihan setelah putusan BPSK tidak serta-merta membuktikan bahwa sejak awal tidak terjadi kegagalan prestasi atau bahwa konsumen tidak pernah mengalami kerugian. Sebaliknya, adanya kegagalan pengiriman juga tidak otomatis membuktikan bahwa seluruh tanggung jawab berada pada Tokopedia. Analisis harus memisahkan tiga pertanyaan: apakah prestasi penyerahan telah dipenuhi, pihak mana yang berkewajiban atas tahap pengiriman, dan apakah proses BPSK yang memeriksa sengketa telah memenuhi hukum acara.

Rangkaian perkara tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa tidak dapat hanya berorientasi pada hasil akhir berupa pengembalian uang. Keabsahan proses merupakan syarat agar hasil penyelesaian dapat dipertahankan. Pada saat yang sama, pembatalan putusan BPSK tidak boleh ditafsirkan sebagai penghapusan hak konsumen untuk memperoleh barang atau penggantian. Putusan pengadilan dalam perkara ini menyatakan kerugian telah dipulihkan, sehingga fokus perkara keberatan adalah keabsahan putusan BPSK dan keadaan pemulihan yang telah terjadi, bukan penolakan abstrak terhadap perlindungan konsumen.

Tabel 1. Kronologi Pokok Perkara Sengketa Konsumen

Tanggal	Peristiwa	Relevansi hukum
6 Juni 2024	Transaksi pembelian Samsung Galaxy A05s senilai Rp2.067.500,00	Awal hubungan kontraktual dan kewajiban penyerahan
13 Juni 2024	Batas estimasi pengiriman berakhir; barang belum diterima	Indikasi kegagalan pemenuhan prestasi
24 Juli 2024	Pengaduan diajukan kepada BPSK Indramayu	Awal proses penyelesaian sengketa
26 Juli–5 Agustus 2024	Tiga panggilan dijadwalkan/dikirim	Pengujian kepatutan pemanggilan
12 Agustus 2024	Panggilan ketiga diterima; putusan BPSK dibacakan	Persoalan kesempatan efektif untuk didengar
16 Agustus 2024	Dana pembelian dikembalikan kepada konsumen	Pemulihan kerugian material

Tanggal	Peristiwa	Relevansi hukum
24 Oktober 2024	PN Indramayu membatalkan putusan BPSK	Kontrol yudisial atas prosedur dan hasil
17 Juni 2025	MA menolak kasasi BPSK	Putusan PN tetap dipertahankan

Cacat Prosedural sebagai Cacat Legitimasi Putusan

Pertama, penggunaan dasar hukum yang telah dicabut menunjukkan kegagalan BPSK melakukan verifikasi hukum positif. Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 secara tegas mencabut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. JDIH Kementerian Perdagangan menandai keputusan tahun 2001 sebagai tidak berlaku dan peraturan tahun 2007 sebagai berlaku. Oleh karena itu, pada saat perkara diperiksa pada 2024, pedoman yang mengikat adalah Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Pencantuman peraturan yang telah dicabut bukan semata kekeliruan sitasi apabila norma tersebut digunakan untuk menopang kewenangan atau tata cara yang ditempuh.

Prinsip lex posterior derogat legi priori dapat membantu menjelaskan hubungan temporal antara peraturan lama dan peraturan baru, tetapi dalam perkara ini dasar yang lebih langsung adalah klausul pencabutan eksplisit pada Pasal 39 Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Karena itu, argumentasi hukum sebaiknya tidak hanya mengandalkan asas umum, melainkan menunjukkan norma pencabutan yang secara spesifik mengakhiri keberlakuan keputusan menteri terdahulu. Ketelitian semacam ini penting agar analisis tidak menempatkan asas penafsiran sebagai pengganti pembacaan ketentuan positif.

Kedua, penerapan arbitrase tanpa mengikuti tata cara yang ditentukan peraturan pelaksana menimbulkan persoalan legitimasi. Pasal 52 huruf a UUPK memang menyebut kewenangan BPSK menangani sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Namun, rumusan tersebut tidak dapat dibaca terlepas dari tata cara yang lebih terperinci dalam Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Penggunaan salah satu mekanisme harus sesuai dengan pilihan para pihak dan persyaratan yang melekat pada mekanisme tersebut. Pembacaan sistematis menghindari kesimpulan bahwa BPSK bebas menetapkan arbitrase secara sepihak hanya karena arbitrase tercantum sebagai salah satu kewenangannya.

Ketiga, persetujuan terhadap arbitrase harus dapat dibuktikan. Pasal 1 angka 1 UU Nomor 30 Tahun 1999 mendefinisikan arbitrase sebagai penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Meskipun arbitrase BPSK memiliki dasar khusus dalam UUPK dan peraturan pelaksananya, prinsip konsensual yang melekat pada arbitrase tidak boleh ditiadakan. Pengaduan konsumen kepada BPSK tidak serta-merta membuktikan bahwa pelaku usaha telah menyetujui arbitrase. Persetujuan harus ditelusuri dari formulir pilihan penyelesaian, berita acara, dokumen persetujuan, atau bukti lain yang secara jelas menunjukkan kehendak para pihak.

Keempat, pemilihan arbiter tanpa partisipasi para pihak bertentangan dengan jaminan prosedural yang secara khusus diberikan Permendag. Hak memilih arbiter bukan hak istimewa pelaku usaha, melainkan hak prosedural kedua pihak. BPSK harus menjelaskan pilihan mekanisme, menyediakan kesempatan bagi masing-masing pihak untuk memilih sesuai ketentuan, serta mendokumentasikan pembentukan majelis. Apabila pilihan arbiter ditentukan sepihak oleh lembaga, proses tersebut kehilangan unsur persetujuan yang justru menjadi karakter arbitrase.

Kelima, pemanggilan yang baru diterima pada hari pembacaan putusan tidak memberikan kesempatan yang efektif untuk hadir dan menyusun pembelaan. Ukuran kepatutan pemanggilan tidak dapat berhenti pada tindakan administratif mengirim surat. Panggilan harus benar-benar memungkinkan pihak mengetahui waktu dan agenda pemeriksaan dengan tenggang yang wajar. Apabila panggilan ketiga baru diterima pada tanggal putusan, ketidakhadiran pihak tidak dapat secara otomatis dipersamakan dengan sikap mengabaikan proses. BPSK harus membuktikan penerimaan panggilan sebelumnya dan menilai apakah waktu yang tersedia cukup untuk mempersiapkan kehadiran.

Asas audi et alteram partem menghendaki agar setiap pihak diberi kesempatan yang layak untuk menyampaikan dalil, menjawab dalil lawan, mengajukan bukti, dan menanggapi bukti yang diajukan. Asas ini tidak mensyaratkan bahwa semua pihak harus selalu hadir, tetapi mensyaratkan adanya kesempatan nyata untuk hadir. Ketika kesempatan tersebut tidak tersedia akibat pemanggilan yang tidak patut, putusan yang dijatuhkan tanpa kehadiran pihak berisiko melanggar keadilan prosedural. Dalam

perkara Indramayu, tanggal penerimaan panggilan ketiga yang bersamaan dengan pembacaan putusan menjadi fakta penting untuk menilai apakah ketidakhadiran PT Tokopedia dapat diperlakukan sebagai ketidakpatuhan.

Materialitas cacat prosedural harus dinilai berdasarkan dampaknya terhadap hak, kewenangan, dan hasil proses. Kekeliruan administratif ringan yang tidak memengaruhi kesempatan para pihak tidak selalu harus berakibat pada pembatalan. Namun, penggunaan dasar hukum yang telah dicabut, pengabaian mekanisme yang disyaratkan, tidak adanya persetujuan arbitrase, penunjukan arbiter tanpa partisipasi, dan pemanggilan yang tidak efektif menyentuh unsur inti legitimasi putusan. Cacat tersebut secara kumulatif memengaruhi dasar kewenangan, komposisi pengambil keputusan, serta hak untuk didengar. Oleh sebab itu, cacatnya bersifat material, bukan sekadar formal.

Pertimbangan ini selaras dengan kebutuhan untuk membedakan efisiensi prosedural dan pengurangan jaminan proses. BPSK dibentuk agar sengketa konsumen dapat diselesaikan secara sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Akan tetapi, prinsip cepat tidak memberi kewenangan untuk meniadakan tahapan yang diwajibkan atau memangkas hak para pihak. Prosedur yang benar justru menghindarkan para pihak dari proses keberatan dan kasasi yang memperpanjang penyelesaian. Syamsudin (2021) menunjukkan bahwa pembatalan putusan BPSK oleh Mahkamah Agung menjadi masalah sistemik; perkara Indramayu memperlihatkan bagaimana kekeliruan prosedural konkret dapat mengubah forum nonlitigasi menjadi pintu masuk litigasi lanjutan.

Akibat Hukum Putusan Pengadilan dan Makna Pemulihan Konsumen

Putusan Pengadilan Negeri Indramayu mengabulkan permohonan keberatan PT Tokopedia, membatalkan putusan BPSK, menyatakan PT Tokopedia sebagai pelaku usaha beritikad baik, dan menetapkan bahwa seluruh kerugian konsumen telah dipulihkan. Mahkamah Agung menolak kasasi BPSK pada 17 Juni 2025. Putusan kasasi tersebut penting karena mengakhiri rangkaian upaya hukum dalam perkara ini dan mengukuhkan keberlakuan hasil pemeriksaan keberatan. Akan tetapi, ruang lingkup putusan harus dibaca secara cermat: pembatalan putusan BPSK karena cacat prosedur tidak sama dengan penetapan bahwa konsumen tidak pernah mengalami kegagalan pengiriman.

Pengembalian uang sebesar harga pembelian merupakan pemulihan kerugian material yang nyata. Fakta ini dapat dipertimbangkan untuk menilai iktikad baik dan apakah masih terdapat kerugian yang perlu dipulihkan. Meski demikian, pengembalian setelah timbulnya sengketa tidak menghapus kewajiban untuk menjelaskan penyebab kegagalan pengiriman, memperbaiki sistem pengaduan, atau memastikan bahwa konsumen memperoleh informasi yang memadai. Pemulihan individual dan tanggung jawab sistemik merupakan dua lapisan yang berbeda. Pemulihan individual menjawab kerugian pembeli tertentu, sedangkan tanggung jawab sistemik berkaitan dengan standar operasional, pengelolaan mitra, dan mekanisme pencegahan kejadian berulang.

Akibat hukum bagi pelaku usaha dalam perkara ini terutama berupa hilangnya daya mengikat putusan BPSK yang dibatalkan. Hal tersebut juga menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki hak prosedural untuk mengetahui tuduhan, memperoleh panggilan patut, memilih mekanisme penyelesaian sesuai ketentuan, berpartisipasi dalam pemilihan arbiter, serta didengar. Hak-hak tersebut tidak boleh dianggap sebagai hambatan terhadap perlindungan konsumen. Justru, perlindungan yang dihasilkan melalui prosedur yang adil lebih kuat secara legitimasi dan lebih mungkin dilaksanakan secara sukarela.

Di sisi konsumen, pembatalan putusan BPSK tidak menghilangkan hak substantif yang bersumber dari UUPK, kontrak elektronik, dan ketentuan perdagangan elektronik. Konsumen tetap dapat menuntut pemenuhan prestasi atau ganti rugi melalui jalur yang tersedia, sepanjang syarat dan tenggang waktunya terpenuhi. Dalam perkara yang telah diputus, pengadilan menyatakan kerugian material telah dipulihkan. Namun, dalam perkara lain dengan fakta berbeda, apabila kerugian belum dipulihkan, pembatalan putusan BPSK tidak dapat dijadikan alasan umum untuk menolak seluruh tuntutan konsumen.

Putusan ini juga menunjukkan bahwa BPSK perlu membangun standar dokumentasi yang lebih kuat. Setiap pilihan mekanisme harus dicatat dalam formulir yang mudah dipahami. Persetujuan arbitrase harus eksplisit dan dapat diverifikasi. Pemilihan arbiter harus dibuktikan dengan berita acara. Panggilan perlu dilengkapi bukti pengiriman dan penerimaan, sedangkan penetapan sidang harus mempertimbangkan waktu yang wajar. Dokumentasi bukan sekadar kebutuhan administrasi; ia menjadi bukti bahwa lembaga telah memenuhi kewajiban prosedural dan memberi ruang bagi pengujian pengadilan.

Pertanggungjawaban Marketplace atas Kegagalan Mitra Logistik

Penentuan tanggung jawab marketplace atas kegagalan pengiriman harus dimulai dari pemetaan hubungan hukum. Pada tingkat pertama terdapat hubungan jual beli antara konsumen dan penjual. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai spesifikasi dan waktu yang disepakati. Pada tingkat kedua terdapat hubungan antara penjual atau platform dengan perusahaan logistik berdasarkan perjanjian pengangkutan atau kerja sama layanan. Pada tingkat ketiga terdapat hubungan konsumen dengan platform berdasarkan syarat penggunaan, layanan pembayaran, jaminan, dan mekanisme pengaduan. Dalam beberapa model transaksi, konsumen juga memiliki hubungan langsung dengan perusahaan pengiriman. Tidak semua hubungan tersebut selalu hadir dengan bentuk yang sama, sehingga kontrak dan praktik faktual perlu diperiksa.

Marketplace tidak otomatis menjadi penjual atas setiap barang yang ditawarkan oleh merchant. Namun, kualifikasi sebagai penyelenggara platform juga tidak otomatis membebaskannya dari tanggung jawab. Jika platform mengendalikan proses pemesanan, menyediakan pembayaran, menentukan pilihan pengiriman, memfasilitasi kontrak logistik, menjanjikan perlindungan pembeli, dan menjadi satu-satunya kanal klaim, maka platform memiliki kewajiban yang lahir dari peran tersebut. Kewajiban itu dapat berupa penyampaian informasi yang benar, pengamanan sistem, pengelolaan pengaduan secara wajar, serta pelaksanaan janji layanan yang secara tegas diberikan kepada konsumen.

PP Nomor 80 Tahun 2019 memberikan landasan penting melalui penjelasan umum yang mengakui kontribusi pihak ketiga dalam perdagangan elektronik dan menuntut pertanggungjawaban tanggung renteng dan/atau proporsional sesuai fungsi dan peran. Norma tersebut tidak boleh ditafsirkan sebagai ketentuan tanggung renteng otomatis bagi seluruh pihak. Penentuan bentuk tanggung jawab tetap harus memperhatikan ketentuan operatif PP, UUPK, kontrak, dan hubungan kausal. Penjelasan umum membantu membaca tujuan regulasi, tetapi pembebanan ganti rugi terhadap pihak tertentu harus memiliki dasar norma dan fakta yang memadai.

Parameter pertama adalah kendali atas pemilihan dan pengelolaan mitra logistik. Apabila platform menetapkan kurir atau mengarahkan konsumen menggunakan mitra tertentu, maka platform memiliki tanggung jawab lebih besar untuk memastikan informasi layanan, standar operasional, dan mekanisme pengawasan yang wajar. Parameter kedua adalah representasi kepada konsumen. Pernyataan bahwa barang dijamin sampai, layanan pengiriman dikelola platform, atau klaim dapat diajukan melalui platform dapat membentuk ekspektasi kontraktual. Parameter ketiga adalah penguasaan data. Platform yang menyimpan catatan pembayaran, nomor resi, komunikasi, dan status pengiriman memiliki kewajiban kooperatif untuk menyediakan informasi yang relevan dalam penyelesaian sengketa.

Parameter keempat adalah kontribusi kausal. Tanggung jawab platform lebih kuat apabila kerugian berhubungan dengan kesalahan sistem, informasi pelacakan yang menyesatkan, kegagalan meneruskan instruksi, pemilihan mitra tanpa uji kelayakan yang wajar, atau penolakan klaim yang tidak beralasan. Jika kehilangan barang sepenuhnya terjadi setelah barang diterima oleh perusahaan ekspedisi dan tidak ada kontribusi kesalahan platform, perusahaan pengangkut dapat menjadi pihak yang memikul tanggung jawab utama sesuai kontrak dan peraturan jasa pengiriman. Parameter kelima adalah pembagian risiko yang transparan. Klausula pembebasan tanggung jawab tidak dapat diberlakukan apabila bertentangan dengan UUPK, khususnya larangan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara tidak sah.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK tidak identik dengan strict liability tanpa batas. Pasal 19 menempatkan kewajiban ganti rugi pada pelaku usaha atas kerugian yang timbul akibat barang atau jasa yang diperdagangkan. Pasal 28 mengatur pembuktian unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 berada pada pelaku usaha. Penerapan ketentuan ini tetap memerlukan penentuan apakah pihak yang digugat merupakan pelaku usaha yang relevan dan apakah kerugian memiliki hubungan dengan barang atau jasa yang diperdagangkannya. Dalam transaksi multipihak, identifikasi kapasitas hukum menjadi tahap yang tidak boleh dilewati.

Perjanjian antara platform dan perusahaan logistik dapat mengatur mekanisme klaim, ganti rugi, asuransi, pembatasan tanggung jawab, serta kewajiban pelaporan. Namun, pembagian risiko internal tersebut pada dasarnya tidak boleh mengurangi hak konsumen yang diberikan oleh undang-undang. Setelah konsumen dipulihkan oleh salah satu pihak, para pihak dalam rantai layanan dapat menyelesaikan regres atau penggantian di antara mereka berdasarkan kontrak dan hukum yang berlaku.

Dengan demikian, konsumen tidak seharusnya dibebani untuk memahami seluruh kontrak internal antara platform, penjual, dan kurir sebelum memperoleh pemulihan.

Artikel Diana dan Lie (2025) menekankan tantangan penerapan tanggung jawab dalam jasa logistik digital dan pentingnya melihat hubungan antara perusahaan dengan mitra. Prabowo dan Vianda (2026) mengangkat tanggung jawab platform atas kegagalan pengiriman, sedangkan Utomo et al. (2020) membahas tanggung gugat penyedia marketplace dalam konteks pengiriman barang. Athallah dan Gunadi (2025) juga menempatkan refund, verifikasi penjual, dan keamanan transaksi sebagai bagian dari tanggung jawab marketplace. Kajian-kajian tersebut mendukung perlunya pendekatan berbasis fungsi, tetapi analisis dalam artikel ini menambahkan satu dimensi: standar prosedur BPSK harus lebih dahulu dipenuhi sebelum putusan tentang tanggung jawab dapat memperoleh legitimasi.

Dalam perkara Indramayu, pengembalian dana oleh Tokopedia merupakan fakta yang dipertimbangkan pengadilan sebagai pemulihan kerugian dan indikator iktikad baik. Fakta tersebut tidak dengan sendirinya menetapkan kaidah bahwa Tokopedia selalu bertanggung jawab atas setiap kelalaian mitra logistik. Kesimpulan yang lebih tepat ialah bahwa platform dapat dimintai pertanggungjawaban sejauh kewajiban yang dilanggar bersumber dari peran, janji, pengendalian, atau kontribusinya terhadap kerugian. Pada saat yang sama, perusahaan logistik tetap dapat dimintai pertanggungjawaban atas kegagalan pengangkutan yang berada dalam lingkup penguasaannya.

Pembagian tanggung jawab yang proporsional tidak boleh mengakibatkan konsumen terjebak dalam saling lempar tanggung jawab. Untuk itu, mekanisme pengaduan terintegrasi perlu memastikan konsumen cukup menyampaikan keluhan pada satu kanal, sedangkan platform mengoordinasikan penelusuran dengan penjual dan mitra logistik. Model satu pintu ini tidak menghapus hak konsumen untuk menggugat pihak yang bertanggung jawab, tetapi mengurangi beban informasi dan biaya transaksi. Kewajiban koordinasi menjadi semakin penting ketika platform mengendalikan antarmuka yang digunakan konsumen untuk bertransaksi dan mengajukan klaim.

Perbandingan Terbatas: Pendekatan Uni Eropa terhadap Platform Perdagangan Digital

Perbandingan hukum dapat digunakan secara terbatas untuk memperjelas pilihan kebijakan, tanpa menganggap model asing dapat dipindahkan secara utuh ke Indonesia. Uni Eropa melalui Directive (EU) 2019/2161 memperkuat kewajiban transparansi penyedia marketplace. Konsumen harus diberi informasi apakah pihak ketiga yang menawarkan barang merupakan pelaku usaha atau bukan, serta bagaimana kewajiban terkait kontrak dibagi antara pihak ketiga dan penyedia marketplace. Informasi mengenai pembagian tanggung jawab harus disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, bukan disembunyikan dalam syarat dan ketentuan yang panjang.

Model Uni Eropa tersebut tidak menetapkan bahwa marketplace selalu bertanggung jawab atas seluruh prestasi penjual atau kurir. Regulasi justru menekankan transparansi mengenai siapa yang bertanggung jawab terhadap aspek tertentu, termasuk ketika platform mengambil tanggung jawab atas pengiriman atau pelaksanaan hak konsumen. Pendekatan ini relevan bagi Indonesia karena memperlihatkan bahwa pembagian tanggung jawab perlu terlihat sejak sebelum transaksi, bukan baru dijelaskan setelah sengketa muncul. Konsumen perlu mengetahui siapa yang mengelola pengiriman, siapa yang menerima klaim, dan siapa yang bertanggung jawab apabila barang tidak diterima.

Perbandingan tersebut sejalan dengan PP Nomor 80 Tahun 2019 yang mengakui peran pihak ketiga dan tanggung jawab sesuai fungsi. Perbedaannya terletak pada tingkat perincian kewajiban informasi dan mekanisme penegakannya. Penguatan regulasi nasional dapat diarahkan pada kewajiban marketplace menampilkan identitas dan status pihak yang terlibat, menyampaikan pembagian tanggung jawab secara ringkas pada halaman transaksi, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat ditelusuri. Pengaturan demikian tidak harus menyalin Directive (EU) 2019/2161, tetapi dapat menjadi bahan untuk menyempurnakan pelaksanaan prinsip transparansi dalam hukum Indonesia.

Uni Eropa juga mengembangkan kerangka penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui kebijakan alternatif penyelesaian sengketa dan mekanisme penyelesaian sengketa daring. Pengalaman tersebut memperlihatkan pentingnya akses, independensi, transparansi, dan efektivitas proses. Bagi Indonesia, pembelajaran utamanya bukan digitalisasi semata, melainkan memastikan bahwa proses elektronik tetap menjamin identitas pihak, persetujuan yang sah, akses terhadap dokumen, kesempatan didengar, dan hasil yang dapat dilaksanakan. Digitalisasi prosedur BPSK tanpa jaminan tersebut hanya akan memindahkan cacat prosedural dari ruang fisik ke ruang digital.

Model Pembenahan Prosedur BPSK dan Tata Kelola Pengaduan Digital

Pembenahan pertama perlu diarahkan pada verifikasi hukum yang digunakan oleh BPSK. Setiap sekretariat dan majelis perlu memiliki daftar regulasi yang diperbarui, disertai penanda status berlaku, perubahan, dan pencabutan. Sebelum pemeriksaan dimulai, majelis perlu menyebut dasar kewenangan dan peraturan prosedural yang dipakai. Cara ini mencegah pengulangan penggunaan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang telah dicabut. Verifikasi regulasi juga perlu mencakup perubahan peraturan yang relevan dengan perdagangan elektronik.

Pembenahan kedua ialah standardisasi pilihan mekanisme penyelesaian. Formulir pengaduan perlu menjelaskan secara terpisah arti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, termasuk konsekuensi hukum masing-masing. Konsumen dan pelaku usaha perlu memberi persetujuan yang dapat dibuktikan. Apabila salah satu pihak tidak menyetujui arbitrase, BPSK harus menentukan langkah sesuai ketentuan yang berlaku, bukan menganggap pengajuan pengaduan sebagai persetujuan diam-diam. Persetujuan elektronik dapat digunakan sepanjang identitas, isi persetujuan, waktu, dan rekam jejaknya dapat diverifikasi.

Pembenahan ketiga berkenaan dengan pemilihan arbiter. BPSK perlu menyediakan daftar anggota yang memenuhi syarat, menjelaskan prosedur pemilihan, dan mencatat pilihan setiap pihak dalam berita acara. Apabila terdapat keberatan atas arbiter, keberatan tersebut harus dicatat dan ditangani sesuai aturan. Transparansi komposisi majelis akan memperkuat persepsi imparsialitas dan mengurangi kemungkinan keberatan yang baru diajukan setelah putusan.

Pembenahan keempat adalah protokol pemanggilan yang menilai penerimaan, bukan sekadar pengiriman. Surat panggilan sebaiknya memuat agenda, pokok pengaduan, dokumen yang perlu disiapkan, tanggal dan tempat pemeriksaan, serta konsekuensi ketidakhadiran. Pengiriman melalui sarana elektronik dapat menjadi pelengkap, tetapi perlu ada bukti penerimaan atau mekanisme konfirmasi yang wajar. Apabila bukti penerimaan belum tersedia, sidang tidak seharusnya langsung dilanjutkan pada tahap yang menghilangkan kesempatan pihak untuk didengar.

Pembenahan kelima ialah pengelolaan bukti elektronik. BPSK perlu memiliki tata cara penerimaan dan autentikasi bukti berupa tangkapan layar transaksi, bukti pembayaran, percakapan, nomor resi, status pelacakan, notifikasi, dan bukti pengembalian dana. Catatan digital harus dapat ditautkan pada transaksi tertentu dan diberi penanda waktu. Platform dan perusahaan logistik perlu diminta memberikan data yang relevan sepanjang sesuai hukum dan tidak melanggar perlindungan data pribadi. Pengelolaan bukti yang baik membantu majelis memahami titik kegagalan dalam rantai transaksi.

Pembenahan keenam ialah mengintegrasikan pengaduan konsumen dengan mekanisme internal platform tanpa menjadikan mekanisme internal sebagai pengganti akses ke BPSK atau pengadilan. Platform dapat diwajibkan menyediakan nomor pengaduan, batas waktu respons, status penanganan, alasan penolakan klaim, dan akses terhadap dokumen transaksi. Apabila sengketa tidak selesai, konsumen harus dapat membawa rekam jejak penanganan tersebut ke BPSK atau pengadilan. Integrasi ini mengurangi asimetri informasi dan memungkinkan penyelesaian lebih dini.

Pembenahan ketujuh menyangkut pengawasan dan evaluasi. Kinerja BPSK tidak seharusnya hanya diukur dari jumlah perkara yang selesai atau kecepatan menerbitkan putusan. Indikator kualitas perlu mencakup kepatuhan prosedural, persentase putusan yang bertahan dalam pemeriksaan keberatan, kejelasan pertimbangan, pelaksanaan pemulihan, dan kepuasan para pihak. Pengawasan demikian mendorong lembaga mengutamakan kualitas proses, bukan sekadar target kuantitatif. Pembatalan putusan dapat dijadikan bahan evaluasi kelembagaan tanpa serta-merta menyalahkan konsumen yang mengajukan pengaduan.

Model yang diusulkan dapat dirumuskan sebagai alur berjenjang: penerimaan pengaduan dan verifikasi kewenangan; penjelasan pilihan mekanisme; pencatatan persetujuan; pelaksanaan konsiliasi atau mediasi; peralihan ke arbitrase hanya jika syaratnya terpenuhi; pembentukan majelis melalui pilihan para pihak; pemanggilan patut; pemeriksaan bukti dan kesempatan yang seimbang; putusan dengan pertimbangan yang dapat diuji; serta pemantauan pelaksanaan. Setiap tahap harus menghasilkan dokumen yang dapat diperiksa. Dengan demikian, prosedur menjadi rangkaian jaminan substantif, bukan formalitas yang dapat dilewati demi kecepatan.

Pada sisi marketplace, model tata kelola yang diperlukan ialah transparansi peran, pengelolaan mitra, pencatatan bukti, serta mekanisme pemulihan yang tidak membebankan konsumen untuk mengurai kontrak internal. Platform perlu menyampaikan apakah kurir dipilih oleh konsumen, penjual,

atau platform; apakah layanan pengiriman merupakan bagian dari paket transaksi; dan kepada siapa klaim harus diajukan. Informasi tersebut harus tersedia pada saat transaksi dan dapat diakses kembali ketika sengketa terjadi. Jika platform menjanjikan jaminan pengiriman atau pengembalian dana, janji itu harus dirumuskan dengan jelas dan dijalankan sesuai syarat yang tidak bertentangan dengan UUPK.

Reformasi prosedur BPSK dan tata kelola marketplace saling melengkapi. BPSK yang tertib prosedur memberi forum penyelesaian yang legitimate, sedangkan platform yang transparan menyediakan informasi yang diperlukan untuk menentukan tanggung jawab. Keduanya membantu mencegah sengketa berkembang menjadi proses panjang. Tanpa pembenahan prosedur, putusan BPSK rentan dibatalkan. Tanpa transparansi platform, konsumen kesulitan menentukan pihak yang harus dimintai pertanggungjawaban. Perlindungan konsumen digital yang efektif karena itu membutuhkan perbaikan kelembagaan dan tata kelola transaksi secara bersamaan.

Sintesis Analisis dan Kontribusi terhadap Pengembangan Hukum

Analisis perkara memperlihatkan bahwa kepastian hukum memiliki dua dimensi yang tidak dapat dipertukarkan. Dimensi pertama adalah kepastian mengenai norma yang berlaku dan batas kewenangan lembaga. Dimensi kedua adalah kepastian mengenai prosedur yang harus ditempuh sebelum hak dan kewajiban para pihak ditentukan. Penggunaan peraturan yang telah dicabut mengganggu dimensi pertama, sedangkan pelompatan mekanisme, pengabaian persetujuan, pemilihan arbiter sepihak, dan pemanggilan yang tidak efektif mengganggu dimensi kedua. Keduanya bertemu dalam legitimasi putusan.

Perlindungan konsumen juga harus dipahami secara lebih luas daripada kemenangan konsumen dalam satu perkara. Perlindungan yang berkelanjutan mensyaratkan akses terhadap informasi, proses pengaduan yang mudah, pemulihan kerugian, dan kepastian mengenai pihak yang bertanggung jawab. Jika putusan BPSK dibatalkan karena cacat prosedur, konsumen dapat kehilangan waktu dan biaya, sekalipun hak substantifnya tidak lenyap. Oleh karena itu, kepatuhan prosedural justru merupakan bagian dari perlindungan konsumen itu sendiri.

Pada saat yang sama, hak pelaku usaha untuk didengar tidak boleh disamakan dengan hak untuk menghindari tanggung jawab. Pelaku usaha yang dipanggil secara patut dan diberi kesempatan membela diri tetap dapat dinyatakan bertanggung jawab apabila bukti menunjukkan adanya pelanggaran kewajiban. Sebaliknya, pelaku usaha tidak boleh dinyatakan tidak beritikad baik hanya karena tidak hadir ketika panggilan tidak terbukti diterima secara efektif. Keadilan prosedural mengatur cara tanggung jawab ditentukan, bukan memberikan kekebalan substantif.

Kontribusi artikel ini terletak pada penggunaan dua lapis pengujian. Lapis pertama menguji keabsahan proses BPSK berdasarkan sumber kewenangan, persetujuan mekanisme, pembentukan majelis, pemanggilan, dan kesempatan didengar. Lapis kedua menguji tanggung jawab marketplace berdasarkan fungsi aktual, kendali atas mitra, representasi kepada konsumen, penguasaan bukti, dan hubungan kausal. Kedua lapis tersebut menghindari kesimpulan yang terlalu sederhana: bahwa platform selalu bertanggung jawab karena transaksi berlangsung di aplikasinya, atau bahwa platform tidak pernah bertanggung jawab karena barang dikirim oleh pihak ketiga.

Kerangka ini dapat diterapkan pada sengketa lain sepanjang fakta dan hubungan kontraktualnya diperiksa secara individual. Jika platform bertindak aktif dalam mengorganisasi pengiriman, ia dapat memiliki kewajiban yang lebih luas. Jika platform hanya menyediakan ruang digital dan tidak mengambil alih kewajiban penjual maupun pengangkut, tanggung jawabnya perlu dibatasi pada kewajiban yang memang melekat pada layanan platform. Penilaian demikian menjaga keseimbangan antara perlindungan konsumen, kepastian berusaha, dan proporsionalitas tanggung jawab.

KESIMPULAN

Putusan BPSK Kabupaten Indramayu Nomor 07/ARBITRASE/BPSK.IM/VIII/2024 tidak dapat dipertahankan karena proses penyelesaiannya memuat cacat prosedural yang menyentuh legitimasi kewenangan dan hak para pihak. Pada saat perkara diperiksa, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah dicabut oleh Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Selain itu, penerapan arbitrase tanpa pemenuhan tata cara, tidak adanya bukti persetujuan yang memadai, pemilihan arbiter tanpa partisipasi para pihak, dan pemanggilan yang tidak memberi kesempatan efektif untuk hadir merupakan pelanggaran material terhadap keadilan prosedural. Pembatalan oleh Pengadilan Negeri Indramayu yang kemudian dikuatkan melalui penolakan kasasi sejalan dengan kebutuhan menjaga legitimasi proses penyelesaian sengketa.

Pembatalan putusan BPSK tidak menghapus hak substantif konsumen berdasarkan UUPK dan peraturan perdagangan elektronik. Dalam perkara yang dianalisis, pengadilan menyatakan kerugian konsumen telah dipulihkan melalui pengembalian dana dan menyatakan PT Tokopedia beritikad baik. Pernyataan tersebut harus dibaca sesuai konteks fakta perkara, bukan sebagai kaidah bahwa platform selalu bebas atau selalu bertanggung jawab atas kelalaian mitra logistik. Pertanggungjawaban marketplace harus ditentukan berdasarkan fungsi aktual, kendali atas proses pengiriman, representasi dan janji layanan, penguasaan bukti, hubungan kontraktual, serta kontribusi kausal terhadap kerugian. Penguatan perlindungan konsumen memerlukan standardisasi prosedur BPSK, transparansi pembagian tanggung jawab dalam transaksi digital, dan mekanisme pengaduan terpadu yang menjamin pemulihan tanpa mengurangi hak prosedural para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Antari, P. E. D., Yanti, N. K. P., & Ramadhan, R. (2025). The authority of the Consumer Dispute Resolution Body (BPSK) over default disputes in electronic commerce. Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan, 9(1), 123–144. https://doi.org/10.25139/lex.v9i1.9906

Diana, D., & Lie, G. (2025). The application of the strict liability principle in the protection of consumers of digital logistics services. Indonesian Journal of Law and Economics Review, 20(4). https://doi.org/10.21070/ijler.v20i4.1384

Haerani. (2018). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Unizar Law Review, 1(1), 99–113.

Holijah. (2020). Hukum penyelesaian sengketa konsumen berskala kecil di Indonesia. Kencana Prenadamedia Group.

Jusar, R., et al. (2023). Tanggung jawab pelaku usaha dan marketplace terhadap pelanggaran asas itikad baik dalam transaksi e-commerce. Sultan Jurisprudance: Jurnal Riset Ilmu Hukum, 3(1).

Mahfiroh, R. (2020). Perlindungan hukum terhadap barang kiriman konsumen pengguna jasa Go-Send Instant Courier melalui Tokopedia. Lex Renaissance, 5(1), 235–249. https://doi.org/10.20885/JLR.vol5.iss1.art15

Musyafah, A. A., Khasna, H. W., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. Law Reform, 14(2).

Putranto, I. A. (2019). Kajian hukum terhadap pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di pengadilan negeri. Masalah-Masalah Hukum, 48(2), 178–185.

Prabowo, R., & Vianda, N. L. (2026). Tanggung jawab hukum platform marketplace atas kegagalan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce. Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik, 8(3).

Rahman, A. (2018). Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum, 2(1), 21–42.

Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi perlindungan hukum konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce di era Masyarakat Ekonomi ASEAN. Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, 7(1), 1–17. https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220

Lokesworo, M. R. (2026). Kesesuaian prosedur penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Journal of Human and Education, 6(5), 155–161.

Syamsudin, M. (2021). The failure of the court to protect consumers: A review of consumer dispute resolution in Indonesia. Journal of Consumer Policy, 44, 117–130. https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0

Utomo, Y. A., Putri, C. K. E., & Sabrie, H. Y. (2020). Tanggung gugat Shopee sebagai online marketplace provider dalam pengiriman barang. Jurnal Bina Mulia Hukum, 4(2), 347– 368.

Yani, F., et al. (2025). Perlindungan hukum konsumen pada platform marketplace Shopee terhadap paket yang hilang oleh jasa pengantar barang. Lex Justitia Journal, 7(2).

Azzachrani, N., Setyawan, F., & Adiwibowo, Y. (2026). Consumer protection against electronic goods damage: A case study of JNE expedition Indonesia. Consumer Justice Journal, 5(2). https://doi.org/10.56943/jcj.v5i2.999

Athallah, R. M. H. S., & Gunadi, A. (2025). Tanggung jawab marketplace atas kerugian konsumen dalam transaksi e-commerce. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 13(9), 2120–2133. https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i09.p17

Syahrani, D. F., & Nurkhaerani, E. (2026). Optimization of online dispute resolution (ODR) for legal certainty in e-commerce consumer protection in Indonesia. https://doi.org/10.30659/jdh.v9i2.53577

Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512.

Indonesia. (2019a). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.

Indonesia. (2019b). Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.

Indonesia. Kementerian Perdagangan. (2007). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Indonesia. Mahkamah Agung. (2006). Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Indonesia. (2024). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.

Pengadilan Negeri Indramayu. (2024). Putusan Nomor 50/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Idm, 24 Oktober 2024.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2025). Putusan Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025, 17 Juni 2025.

European Parliament and Council of the European Union. (2019). Directive (EU) 2019/2161 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules. Official Journal of the European Union.