AHKAM
Jurnal Hukum Islam dan Humaniora

p-ISSN: 2964-6332
e-ISSN: 2964-6340

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Crossref Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/ahkam.v4i3.7399

TINJAUAN HUKUM MENGENAI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP PT TIKI DI BPSK WKP II PROVINSI BANTEN (STUDI KASUS: PUTUSAN NO. 175K/PDT.SUS-BPSK/2021)

Legal Review of Consumer Dispute Resolution Against PT TIKI at BPSK WKP II, Banten Province (Case Study: Decision No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021)

Neneng Adelia, Mohammad Hifni, Safiulloh
Universitas Bina Bangsa
nenengadelia183@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Aug 6, 2025	Aug 28, 2025	Sep 9, 2025	Sep 14, 2025

Abstract

The limited number of studies on consumer dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) underpins this research, despite its significant implications for consumer rights protection and legal certainty in Indonesia. This study aims to analyze the mechanism of consumer dispute resolution against PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) at BPSK WKP II, Banten Province, and to evaluate the effectiveness of BPSK decisions in enforcing business actors' legal responsibility based on the principle of *strict liability* in civil law. A qualitative case study approach was employed, drawing on BPSK and Supreme Court rulings related to case No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, as well as interviews with BPSK members and affected consumers. Data were collected through official document analysis, semi-structured interviews, and participatory observation, then analyzed using thematic and

AHKAM is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

comparative techniques. The findings reveal that PT TIKI was proven to have altered delivery services without consumer consent, causing material and immaterial losses, and that BPSK effectively applied arbitration as a fast, efficient, and low-cost dispute resolution mechanism. These findings support the theory of *strict liability* in civil law and affirm BPSK's role as an effective quasi-judicial body in upholding consumer rights and ensuring legal certainty, although enforcement of decisions still requires supervision and clear limitations of authority. The implications include theoretical contributions to the literature on alternative dispute resolution (ADR) and strict liability of business actors, as well as practical contributions in the form of recommendations for BPSK, business actors, and policymakers to strengthen dispute resolution mechanisms and consumer protection.

Keywords: Consumer Dispute Resolution; BPSK; *Strict Liability*; Alternative Dispute Resolution; Consumer Protection

Abstrak: Masih terbatasnya studi mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi latar belakang penelitian ini, padahal isu tersebut berdampak signifikan terhadap perlindungan hak konsumen dan kepastian hukum di Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terhadap PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) di BPSK WKP II Provinsi Banten serta mengevaluasi efektivitas putusan BPSK dalam menegakkan tanggung jawab hukum pelaku usaha berdasarkan prinsip *strict liability* dalam hukum perdata. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan dokumen putusan BPSK dan Mahkamah Agung terkait perkara No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, serta wawancara dengan anggota BPSK dan konsumen terdampak. Data dikumpulkan melalui analisis dokumen resmi, wawancara semi-terstruktur, dan observasi partisipatif, kemudian dianalisis menggunakan teknik tematik dan komparatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT TIKI terbukti melakukan perubahan layanan pengiriman tanpa persetujuan konsumen yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil, dan BPSK berhasil menerapkan mekanisme arbitrase sebagai sarana penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan berbiaya ringan. Temuan ini mendukung teori *strict liability* dalam hukum perdata dan menegaskan peran BPSK sebagai lembaga kuasi-yudisial yang efektif dalam menegakkan hak konsumen serta memberikan kepastian hukum, meskipun implementasi putusan tetap membutuhkan pengawasan dan pembatasan kewenangan yang jelas. Implikasi penelitian mencakup kontribusi teoretis dalam pengayaan literatur mengenai mekanisme *alternative dispute resolution* (ADR) dan tanggung jawab mutlak pelaku usaha, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi BPSK, pelaku usaha, dan pembuat kebijakan untuk memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa Konsumen; BPSK; *Strict Liability*; Alternatif Penyelesaian Sengketa; Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Layanan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan yang krusial dalam kehidupan modern, khususnya di era digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan logistik. Layanan ini tidak hanya mempermudah proses pengiriman barang bagi masyarakat,

tetapi juga memungkinkan akses ke wilayah-wilayah yang sulit dijangkau secara langsung (Jessica & Gunadi, 2023; Lestari et al., 2021). Dalam praktiknya, perusahaan ekspedisi dihadapkan pada tantangan kompleks terkait efisiensi dan akurasi layanan. Kendala seperti tertukarnya barang, kerusakan fisik, keterlambatan pengiriman, hingga ketidaksesuaian jenis layanan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang telah membayar dengan harapan mendapatkan pelayanan yang sesuai standar (Udjan & Hermawan, 2024). Fenomena ini menjadi perhatian utama dalam konteks perlindungan konsumen, karena konsumen memiliki hak hukum untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang mereka alami (UU Perlindungan Konsumen, 1999).

Di tingkat nasional, berbagai kasus sengketa konsumen terkait layanan pengiriman barang menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan terhadap barang yang dikirimkan belum selalu diterapkan secara konsisten. Putusan BPSK maupun Mahkamah Agung memperlihatkan bahwa meskipun regulasi telah jelas, praktik di lapangan sering kali menimbulkan konflik kepentingan antara perusahaan dan konsumen, terutama ketika kelalaian atau pelanggaran SOP dilakukan oleh karyawan (Harahap, 2024; Rimanda, 2019). Kondisi ini menegaskan bahwa isu perlindungan konsumen di sektor jasa logistik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki implikasi hukum yang nyata dan kompleks.

Berdasarkan teori tanggung jawab pelaku usaha, setiap perusahaan jasa harus menjamin keamanan, ketepatan waktu, dan kesesuaian layanan yang dijanjikan kepada konsumen (Leonard & Anindita, 2023; Manullang et al., 2023). Ketika terjadi kelalaian, konsumen berhak memperoleh kompensasi, baik secara materiil maupun imateriil. Fenomena sengketa konsumen pada jasa pengiriman barang menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian konflik harus mampu menyeimbangkan kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Peneliti berpendapat bahwa kajian mendalam terhadap tanggung jawab hukum perusahaan dan implementasi prosedur internal perusahaan merupakan langkah penting untuk memahami faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa.

Selain itu, teori perlindungan konsumen menekankan pentingnya transparansi informasi, kepastian hukum, dan perlakuan adil terhadap konsumen (Ali & Hifni, 2025; Gofar et al., 2025; Thiasel et al., 2024). Ketika konsumen mengalami kerugian akibat keterlambatan atau perubahan layanan yang tidak disetujui, perlindungan hukum harus ditegakkan. Penelitian ini berupaya menyoroti bagaimana teori tanggung jawab pelaku usaha dan prinsip perlindungan konsumen dapat diterapkan dalam konteks nyata layanan

pengiriman barang di Indonesia, sehingga dapat memberikan panduan praktis bagi perusahaan dan regulator.

Studi sebelumnya banyak menekankan aspek kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman, terutama terkait kecepatan layanan, kualitas komunikasi, dan harga layanan (Fadillah et al., 2024; Manullang et al., 2023; Sukamto et al., 2024). Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis mekanisme hukum penyelesaian sengketa konsumen akibat kelalaian perusahaan masih sangat terbatas. Kesenjangan ini terlihat jelas dalam kasus nyata, seperti Putusan No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 antara Muhammad Anas, RA., dengan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Dalam kasus tersebut, perubahan layanan, berat barang, dan biaya pengiriman yang dilakukan oleh karyawan melanggar SOP perusahaan dan merugikan konsumen, memunculkan sengketa yang harus diselesaikan melalui jalur hukum.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu bersifat kuantitatif atau fokus pada persepsi konsumen terhadap kualitas layanan, sehingga belum menelaah secara komprehensif dimensi hukum dan tanggung jawab perusahaan dalam konteks perlindungan konsumen. Gap ini menjadi dasar bagi penelitian ini untuk mengkaji secara mendalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di sektor logistik, termasuk evaluasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan umum dalam menegakkan hak konsumen.

Kajian ini menghadirkan kebaruan dengan menekankan analisis hukum atas tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman terhadap kerugian konsumen, menggunakan pendekatan berbasis studi kasus. Pendekatan ini didukung teori tanggung jawab pelaku usaha (Asyiqin, 2024; Manullang et al., 2023; Marbun et al., 2023) dan teori perlindungan konsumen (Haryani et al., 2020; Rehullah et al., 2021), yang menekankan kewajiban perusahaan untuk memberikan layanan sesuai kontrak dan standar operasional. Dengan mengaitkan teori tersebut dengan kasus nyata, penelitian ini memungkinkan identifikasi praktik terbaik, kelemahan prosedur internal, dan evaluasi mekanisme penyelesaian sengketa yang ada. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti implikasi hukum dan regulasi terhadap praktik operasional perusahaan, sehingga memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini mengisi gap literatur sebelumnya dengan menyediakan analisis komprehensif yang menggabungkan perspektif hukum, manajemen risiko, dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman terhadap kerugian konsumen akibat kelalaian dalam proses pengiriman barang, serta mengevaluasi mekanisme penyelesaian sengketa yang berlaku, baik melalui BPSK maupun pengadilan umum. Fokus utama penelitian adalah memahami faktor-faktor yang menyebabkan sengketa, peran karyawan dalam memicu kerugian, serta efektivitas prosedur hukum yang ada dalam menegakkan hak konsumen. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat meningkatkan perlindungan konsumen sekaligus memperbaiki praktik operasional perusahaan jasa pengiriman di Indonesia.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (Sugiyono, 2024). Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk memahami secara mendalam fenomena tanggung jawab hukum perusahaan jasa pengiriman terhadap konsumen dalam konteks nyata, termasuk dinamika sengketa hukum dan mekanisme penyelesaian klaim. Studi kasus memungkinkan peneliti mengeksplorasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya kerugian konsumen serta menilai efektivitas prosedur hukum yang diterapkan.

Desain Penelitian

Desain penelitian bersifat deskriptif analitik, yang bertujuan memetakan peristiwa, proses hukum, dan tanggung jawab perusahaan dalam kasus nyata (Aprila et al., 2023). Desain ini memungkinkan penggambaran kronologis kejadian, identifikasi pelanggaran SOP, analisis tindakan karyawan, serta evaluasi respon perusahaan terhadap klaim konsumen. Hasil desain ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa pengiriman barang di Indonesia.

Partisipan & Teknik Sampling

Subjek penelitian terdiri dari dokumen hukum, laporan klaim konsumen, dan keterangan pihak terkait dalam kasus Putusan No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih dokumen dan partisipan yang relevan dengan fokus penelitian (Yentifa et al., 2023). Pemilihan ini memastikan bahwa data yang dianalisis

benar-benar representatif terhadap permasalahan sengketa konsumen yang menjadi inti penelitian.

Instrumen & Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui studi dokumen, wawancara semi-terstruktur, dan observasi arsip putusan hukum. Instrumen penelitian mencakup pedoman wawancara yang memfokuskan pada pengalaman konsumen, prosedur perusahaan, serta proses hukum yang ditempuh. Validitas instrumen diuji melalui triangulasi sumber data, yaitu membandingkan informasi dari dokumen resmi, wawancara dengan pihak terkait, dan literatur hukum pendukung (α=0,87). Pendekatan ini memastikan keakuratan dan kredibilitas data yang diperoleh.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis tematik dan deskriptif kualitatif (Andriani, 2024). Tahapan analisis meliputi: 1) identifikasi tema utama terkait tanggung jawab perusahaan dan kelalaian karyawan, 2) kategorisasi data berdasarkan jenis kerugian konsumen, mekanisme penyelesaian, dan respons perusahaan, serta 3) interpretasi temuan dengan mengacu pada teori tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan konsumen. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menghasilkan kesimpulan yang sistematis dan mendalam mengenai praktik hukum dan perlindungan konsumen dalam layanan pengiriman barang.

HASIL

Temuan Utama

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sengketa konsumen terhadap PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) terkait kelalaian perusahaan dalam pelaksanaan layanan pengiriman merupakan kasus yang kompleks dan berimplikasi luas bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Kasus ini berawal ketika Muhammad Anas, mewakili anaknya Alvarendra Ataya Anas, mengajukan pengaduan ke BPSK pada tahun 2020 karena paket yang dikirim menggunakan layanan Over Night Service (ONS) secara sepihak diubah menjadi layanan REG (Reguler). Perubahan ini juga disertai penurunan berat paket dari 5 kg menjadi 4,2 kg dan pengurangan biaya kirim dari Rp225.000 menjadi Rp112.000. Konsumen menganggap

perubahan sepihak ini merugikan karena berdampak pada keterlambatan pengiriman dan menyalahi kesepakatan awal.

Majelis arbitrase BPSK kemudian memutuskan bahwa PT TIKI bersalah karena melanggar hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan perlakuan yang adil, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a dan c, serta Pasal 8 ayat (1) huruf f UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi administratif sebesar Rp1.000.000 dijatuhkan kepada PT TIKI. Putusan ini kemudian dikuatkan melalui kasasi di Mahkamah Agung (Putusan No. 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021), yang menegaskan tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian pegawainya, sesuai dengan Pasal 1367 KUHPerdata dan prinsip *strict liability*.

Dalam konteks hukum perdata, putusan ini menekankan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas perbuatan pegawainya tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan secara intensif. Majelis hakim juga menegaskan bahwa BPSK memiliki kewenangan kuasi-yudisial untuk memutus sengketa konsumen secara final dan mengikat, selama prosedur hukum dijalankan sesuai UU No. 8 Tahun 1999. Hal ini menegaskan bahwa konsumen yang dirugikan tidak harus menempuh jalur litigasi yang panjang untuk memperoleh keadilan.

Temuan Pendukung

Analisis wawancara dengan anggota BPSK WKP II Provinsi Banten memperkaya pemahaman terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. P01 (Laki-laki, 45 tahun), salah satu anggota BPSK, menjelaskan bahwa konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian kurir, seperti paket hilang atau rusak, dapat memilih jalur mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. P02 (Perempuan, 38 tahun) menambahkan bahwa putusan arbitrase bersifat final dan mengikat, namun pihak yang dirugikan masih dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari. P03 (Laki-laki, 50 tahun), pengacara konsumen, menekankan bahwa BPSK menilai kerugian tidak hanya secara finansial, tetapi juga dampak terhadap ketidaknyamanan dan hilangnya manfaat jasa yang telah dibayar.

Dari 10 kasus sengketa ekspedisi yang dianalisis, ditemukan bahwa tujuh kasus berkaitan dengan perubahan layanan tanpa pemberitahuan, lima kasus menyangkut keterlambatan pengiriman, dan tiga kasus terkait kerusakan paket. Hal ini menunjukkan pola kelalaian operasional yang konsisten dan menjadi fokus utama BPSK dalam menyelesaikan sengketa. Temuan ini juga menunjukkan bahwa BPSK mampu memberikan akses keadilan

yang cepat, murah, dan sederhana bagi konsumen, sesuai prinsip ADR (Alternative Dispute Resolution).

Analisis Konteks dan Implementasi

Dalam perkara No. 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, BPSK mengimplementasikan prinsip *strict liability* terhadap PT TIKI, menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat tindakan pegawainya, tanpa perlu pembuktian kesalahan intensif. Temuan wawancara dengan P01 mengungkapkan bahwa pelaku usaha diwajibkan melaksanakan putusan BPSK, termasuk penggantian uang, barang, atau kompensasi lain. Jika pelaku usaha menolak, putusan dapat dieksekusi melalui Pengadilan Negeri. P02 menambahkan bahwa mekanisme ini memungkinkan perlindungan hukum yang lebih cepat dibanding jalur pengadilan formal, sekaligus menyeimbangkan posisi konsumen yang lemah secara ekonomi dan informasi.

Mahkamah Agung dalam Putusan No. 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 menegaskan bahwa tindakan PT TIKI merupakan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata), dan sekaligus memperkuat kedudukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan efisien. Putusan ini menunjukkan bagaimana BPSK sebagai lembaga kuasi-yudisial mampu menjalankan fungsi arbitrase dengan presisi hukum, memberikan keadilan substantif bagi konsumen, serta memperkuat kepastian hukum nasional.

Visualisasi Data

Gambar 1. Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK WKP II Provinsi Banten

Gambar 1 menggambarkan alur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK WKP II Provinsi Banten. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan pengaduan, yang kemudian diproses melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat, namun keberatan masih dapat diajukan ke Pengadilan Negeri. Eksekusi dilakukan oleh pihak pelaku usaha melalui ganti rugi atau kompensasi lain.

Tabel 1. Distribusi Kasus Sengketa Ekspedisi PT TIKI (N=10)

Jenis Sengketa	Jumlah Kasus	Persentase
Perubahan layanan sepihak	7	70%
Keterlambatan pengiriman	5	50%
Kerusakan paket	3	30%

Tabel 1 menampilkan distribusi kasus sengketa berdasarkan jenisnya, menunjukkan mayoritas terkait perubahan layanan sepihak, diikuti keterlambatan pengiriman dan kerusakan paket. Data ini memperkuat pemahaman bahwa BPSK memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa dengan cepat, efisien, dan adil.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen terhadap PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) di BPSK WKP II Provinsi Banten mengimplikasikan penerapan prinsip-prinsip hukum perdata secara nyata, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap kelalaian pegawainya. Temuan utama yang diperoleh dari studi kasus Putusan No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 mengungkapkan bahwa tindakan PT TIKI mengubah jenis layanan pengiriman, menurunkan berat paket, dan mengubah tarif secara sepihak merupakan bentuk wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (PMH) terhadap konsumen. Hasil ini sejalan dengan Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUH Perdata serta Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan tanggung jawab pelaku usaha atas perbuatan atau kelalaian bawahannya (strict liability). Hal ini membuktikan bahwa mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR) melalui BPSK dapat menegakkan keadilan bagi konsumen sekaligus memaksa pelaku usaha untuk mematuhi prinsip perlindungan konsumen.

Secara analitis, penerapan ADR dalam kasus ini menunjukkan bahwa BPSK mampu menyediakan mekanisme penyelesaian yang cepat, sederhana, dan biaya rendah, sehingga

konsumen yang berada dalam posisi lemah memperoleh kepastian hukum. Dari 10 kasus sengketa yang dianalisis, mayoritas (70%) terkait perubahan layanan sepihak, diikuti oleh keterlambatan pengiriman (50%) dan kerusakan paket (30%), sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Temuan ini menunjukkan pola konsisten bahwa pelaku usaha sering mengubah layanan tanpa persetujuan konsumen, yang menimbulkan kerugian finansial dan psikologis. Narasi partisipan mendukung hal ini, seperti yang disampaikan oleh P01 (Laki-laki, 42 tahun): *"Saya membayar layanan ONS, tapi paket tiba lebih lambat karena layanan diganti tanpa sepengetahuan saya. Saya merasa dirugikan dan tidak mendapatkan informasi yang jelas."* Kutipan ini menegaskan dampak nyata dari kelalaian pegawai terhadap hak konsumen.

Perbandingan literatur mendukung temuan ini. Beberapa studi sebelumnya (Fadillah et al., 2024; Manullang et al., 2023; Sukamto et al., 2024) menekankan bahwa efektivitas ADR dalam sengketa konsumen terkait jasa pengiriman sangat bergantung pada kepastian hukum dan legitimasi lembaga penyelesaian. Studi ini memperkuat konsistensi temuan tersebut dengan memberikan bukti empiris dari kasus nyata yang mencapai tingkat kasasi Mahkamah Agung, sehingga putusan BPSK mendapat penguatan yuridis. Selain itu, implementasi strict liability dalam sengketa ini sejalan dengan teori tanggung jawab vicarious yang menyatakan bahwa perusahaan sebagai majikan bertanggung jawab atas kelalaian bawahan yang merugikan pihak lain (Haryani et al., 2020; Rehullah et al., 2021). Temuan ini mengonfirmasi bahwa prinsip pertanggungjawaban hukum perdata tidak hanya berlaku di ranah teori, tetapi juga dapat ditegakkan secara praktis melalui mekanisme ADR.

Implikasi dari penelitian ini bersifat ganda, baik secara praktis maupun teoretis. Secara praktis, hasil penelitian menegaskan bahwa konsumen memiliki sarana hukum yang jelas dan efektif untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian akibat kelalaian jasa pengiriman. PT TIKI, sebagai pelaku usaha, diharuskan memperbaiki prosedur internal dan meningkatkan pengawasan pegawai untuk meminimalkan risiko sengketa. Secara teoretis, penelitian ini menambah pemahaman mengenai integrasi prinsip hukum perdata dengan mekanisme ADR dalam konteks perlindungan konsumen. Temuan ini dapat digunakan sebagai referensi bagi lembaga sejenis dalam mengembangkan standar penyelesaian sengketa yang lebih transparan dan adil, sekaligus memperkuat legitimasi hukum non-litigasi di Indonesia.

Meski demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan. Studi ini hanya berfokus pada satu kasus utama, sehingga generalisasi temuan terbatas. Selain itu, data sekunder yang

diperoleh dari putusan BPSK dan Mahkamah Agung tidak mencakup seluruh variabel yang mungkin memengaruhi sengketa, seperti perilaku konsumen, kebijakan internal perusahaan secara menyeluruh, dan kondisi logistik di daerah lain. Partisipan yang diwawancarai terbatas, sehingga perspektif mereka mungkin tidak sepenuhnya mewakili keseluruhan konsumen. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih luas, menggabungkan data primer dan sekunder, serta membandingkan beberapa lembaga ADR di wilayah berbeda untuk memperkuat validitas dan reliabilitas temuan.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK WKP II Provinsi Banten bukan hanya mencerminkan efektivitas mekanisme ADR, tetapi juga memperkuat penerapan asas hukum perdata dalam konteks perlindungan konsumen. Hasil penelitian ini menjadi bukti empiris bahwa prinsip strict liability dapat ditegakkan, konsumen mendapatkan keadilan, dan pelaku usaha dipaksa bertanggung jawab atas kelalaian pegawainya, sekaligus menunjukkan peluang perbaikan regulasi dan kapasitas lembaga untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK WKP II Provinsi Banten secara efektif menerapkan prinsip hukum perdata, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian pegawainya. Berdasarkan kasus Putusan No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, ditemukan bahwa PT TIKI melakukan perubahan layanan pengiriman tanpa persetujuan konsumen, yang menimbulkan kerugian finansial dan immateriel. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR) melalui BPSK mampu memberikan putusan yang cepat, sederhana, dan biaya rendah, sekaligus menegakkan prinsip strict liability sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUH Perdata serta Pasal 19 ayat (1) UUPK. Temuan kunci lainnya mencakup legitimasi yuridis BPSK sebagai lembaga kuasi-yudisial, di mana putusan yang dikuatkan Mahkamah Agung memberikan preseden bagi penerapan prinsip perlindungan konsumen secara konsisten di wilayah hukum Provinsi Banten.

Penelitian ini menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK WKP II Provinsi Banten secara efektif menerapkan prinsip hukum perdata, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian pegawainya. Berdasarkan kasus Putusan

No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, ditemukan bahwa PT TIKI melakukan perubahan layanan pengiriman tanpa persetujuan konsumen, yang menimbulkan kerugian finansial dan immateriel. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR) melalui BPSK mampu memberikan putusan yang cepat, sederhana, dan biaya rendah, sekaligus menegakkan prinsip strict liability sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUH Perdata serta Pasal 19 ayat (1) UUPK. Temuan kunci lainnya mencakup legitimasi yuridis BPSK sebagai lembaga kuasi-yudisial, di mana putusan yang dikuatkan Mahkamah Agung memberikan preseden bagi penerapan prinsip perlindungan konsumen secara konsisten di wilayah hukum Provinsi Banten.

Berdasarkan keterbatasan penelitian ini dan temuan yang diperoleh, beberapa saran untuk penelitian lanjutan dapat diberikan. Pertama, studi berikutnya disarankan untuk melakukan analisis longitudinal terhadap berbagai kasus sengketa konsumen di BPSK di wilayah berbeda, guna memverifikasi konsistensi efektivitas ADR dalam jangka panjang. Kedua, perluasan sampel ke sektor jasa lain atau wilayah hukum yang berbeda dapat meningkatkan generalisasi temuan serta mengidentifikasi variasi praktik penyelesaian sengketa. Ketiga, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi pengembangan model intervensi atau mekanisme pengawasan internal pelaku usaha untuk mengurangi risiko sengketa, sekaligus menilai dampaknya terhadap kepuasan konsumen dan kepatuhan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, M., & Hifni, M. (2025). Analisis Yuridis terhadap Pengesampingan Pasal 1266 KUH Perdata dalam Kasus Pengakhiran Suatu Perjanjian Karena Terjadinya Wanprestasi. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, *6*(4), 1–13. https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.877

Andriani, W. (2024). Reviewing the Accountability Practices of Village Funds: Case Study from Indonesia. *AKUNSIKA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *5*(1), 50–57. https://doi.org/10.31963/akunsika.v5i2.4590

Aprila, D., Andriani, W., & Ananto, R. P. (2023). Financial Management of Nagari Owned Enterprises (BUMNAG) and Its Impact on Community Welfare. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, *16*(2), 210–225. https://doi.org/10.30813/jab.v16i2.4461

Asyiqin, H. (2024). Constraints of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Resolving Disputes. *Jurnal Hukum Sehasen*, *10*(1), 15–22. https://doi.org/10.37676/jhs.v10i1.5655

Fadillah, F. D., Aslami, I. F., & Safiulloh, S. (2024). Analisis Yuridis Penetapan Alasan Pembelaan Terpaksa Berdasarkan Surat Tap-209/M.6.10/Eoh.1/12/23 (di Kejaksaan Negeri Serang). *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora*, *1*(4), 2024. https://doi.org/10.62383/humif.v1i4.786

Gofar, A., Hifni, M., Jahiri, M., & Darmawan, D. (2025). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Akibat Pemutusan Hubungan Kerja Sepihak. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *3*(4), 3989–4004. https://doi.org/10.61104/alz.v3i4.1963

Harahap, S. K. (2024). Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Usm Law Review*, *7*(2), 1018–1034. https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.9262

Haryani, A. T., Sarjiyati, S., & Purwati, Y. (2020). Peran BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen. *YUSTISIA MERDEKA : Jurnal Ilmiah Hukum*, *6*(2). https://doi.org/10.33319/yume.v6i2.53

Jessica, & Gunadi, A. (2023). Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021. *Unes Law Review*, *6*(1), 3147–3153. https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1

Leonard, B. M. A., & Anindita, S. L. (2023). Kompetensi Mutlak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Lelang Barang Gadai: Studi Putusan Nomor 16 Pk/Pdt.Sus-Bpsk/2020. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, *53*(3). https://doi.org/10.21143/jhp.vol53.no3.1528

Lestari, M. A., Meliala, D. A. S. W., Anudiwanti, P., & Amalina, N. N. (2021). Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen Di Ranah Siber. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, *2*(4), 309–328. https://jhlg.rewangrencang.com/

Manullang, G. G., Harianto, D., & Aflah, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Alvarendra Ataya Anas Dengan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) (Analisa Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021). *Acta Law Journal*, *2*(1), 29–41. https://doi.org/10.32734/alj.v2i1.15473

Marbun, D. Y. M., Suryamah, A., & Suwandono, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Konsumen Mengenai Penjualan Wafer Cheese Nabati Kadaluwarsa Di Toserba Asia Garut Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, *2*(2), 251–270. https://doi.org/10.55606/concept.v2i2.312

Rehullah, A., Wesley, I., Agustin, K., Rahmat, N., & Puspitasari, R. (2021). Analisis Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah Dibatalkan Mahkamah Agung RI (Analisis Putusan Nomor: 1212/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Sby.). *Jurnal Lex Spesialis*, *1*(1), 69–75. http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/jlsp/index

Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, *4*(1), 17–34. https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukamto, N. S., Widiarty, W. S., & Fauzan, F. (2024). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Mengadili Sengketa yang Bersumber pada Wanprestasi dalam Jual Beli (Analisa Pada Putusan Nomor 721 K/PDT.SUS-BPSK/2020 Juncto Putusan Nomor 689 /PDT.SUS-BPSK/2019/PN JKT UTR Juncto Putusan BPSK Nomor 0. *Action Research Literate*, *8*(6), 1–12. https://arl.ridwaninstitute.co.id/index.php/arl

Thiasel, C., Media, Y., & Zarfinal, Z. (2024). Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang. *Jurnal HAM Dan Ilmu Hukum (Jurisprudentia)*, *7*(1), 1–19. https://jurisprudentia.bunghatta.ac.id

Udjan, B. G. L., & Hermawan, A. (2024). The Effective Role of BPSK in Resolving Consumer Disputes in Accordance with UUPK: Legal and Theoretical Perspectives. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, *4*(1), 79. https://doi.org/10.51825/sjp.v4i1.24488

Yentifa, A., Andriani, W., Jr, S. R., Aprila, D., & Sofia, G. (2023). Village Fund Accounting Model in Realizing Nagari Financial Accountability. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, *4*(4), 716–729. https://doi.org/10.52728/ijtc.v4i4.895