



Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Kasus Susu Kemasan Studi (Kasus Sengketa Antara PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. Melawan Rini Tresna Sari)

Finsensius Samara¹, Anjelina Firli Ina Tokan², Oktaviani Beatrix Benga Demoor³, Aurelia Agatha Echa Kelen⁴, Frederich Mahendra Kunu⁵, Filigon Jerby Edgardo⁶

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia

Email Korespondens: finsensiussamarafn@gmail.com, firlytokan9@gmail.com, betrisdemoor30@gmail.com, echakelen223@gmail.com, mahendrafrederich@gmail.com, jerbywulakada@gmail.com

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 06 Januari 2026

ABSTRACT

Consumer disputes, particularly those involving food products, are a crucial issue because they have the potential to harm consumer health and trust in businesses. In Indonesia, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) offers an alternative dispute resolution mechanism through mediation, known to be faster, more cost-effective, and oriented towards mutual agreement. This study aims to analyze the consumer dispute resolution process through mediation at the BPSK and assess its effectiveness and fairness for consumers and businesses. The research method used is an empirical juridical approach with a mixed methods approach, combining normative analysis (consumer protection law, especially Law No. 8 of 1999) and empirical data from real case studies. The results of this study indicate that mediation at the BPSK is an effective and fair solution. This was proven in the case of a dispute over packaged milk products between a consumer (Rini Tresna Sari) and a producer (PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company Tbk). Although initially choosing arbitration, a settlement was finally reached through mediation facilitated by the Bandung City BPSK, resulting in an amicable agreement in the form of compensation agreed to by both parties. This case confirms that the BPSK has successfully fulfilled its role as an efficient non-litigation dispute resolution institution, upholding business actors' responsibilities, providing real legal protection for consumers, and maintaining public trust in the trading system.

Keywords: Consumer Protection, Consumer Disputes, BPSK, Mediation, Compensation

ABSTRAK

Sengketa konsumen, terutama yang melibatkan produk makanan, menjadi isu krusial karena berpotensi merugikan kesehatan dan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menawarkan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dikenal lebih cepat, hemat biaya, dan berorientasi pada kesepakatan bersama. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK dan menilai efektivitas serta keadilannya bagi konsumen dan pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan campuran (mixed methods), menggabungkan analisis normatif (hukum perlindungan konsumen, terutama UU No. 8 Tahun 1999) dan data empiris dari studi kasus nyata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mediasi di BPSK

merupakan solusi yang efektif dan adil. Hal ini terbukti dalam kasus sengketa produk susu kemasan antara konsumen (Rini Tresna Sari) melawan produsen (PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company Tbk). Meskipun awalnya memilih arbitrase, penyelesaian akhirnya dicapai melalui mediasi yang difasilitasi oleh BPSK Kota Bandung, menghasilkan kesepakatan damai berupa ganti rugi yang disetujui kedua belah pihak. Kasus ini menegaskan bahwa BPSK berhasil menjalankan perannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi yang efisien, mewujudkan tanggung jawab pelaku usaha, serta memberikan perlindungan hukum yang nyata bagi konsumen, sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Sengketa Konsumen, BPSK, Mediasi, Ganti Rugi*

PENDAHULUAN

Sengketa konsumen produk makanan menjadi isu penting karena bisa berdampak pada kesehatan dan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Di Indonesia, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif berupa mediasi yang lebih cepat, hemat biaya, dan mengutamakan kesepakatan bersama. Mediasi sering menjadi jalan keluar yang efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen tanpa harus ke pengadilan. Perlindungan konsumen menjadi isu yang semakin diperdebatkan. Isu ini tidak akan pernah ada habisnya dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama lebih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan selesai. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen harus diperhatikan. Kepentingan konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha harus dihormati dengan hati-hati. Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak barang atau jasa yang dipasarkan kepada konsumen dalam negeri, baik melalui promosi, iklan maupun penawaran langsung. Beberapa sarjana hukum mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum Konsumen diartikan dengan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan atau jasa Konsumen dalam pergaulan hidup.

Undang-undang perlindungan konsumen perlu dapat mengedukasi masyarakat agar lebih sadar akan segala hak dan kewajiban terhadap pelaku usaha sebagaimana dapat kita baca dalam pembukaan undang-undang ini, di mana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, serta mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, materinya berisikan memuat perbuatan yang dilarang terhadap pelaku dan pertanggungjawaban bagi pelaku usaha atas pelanggaran larangan atau tindakan. Dibalik kewajiban pelaku usaha terdapat kepentingan konsumen, dalam arti bila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya akan menimbulkan tuntutan dari konsumen.

Sengketa konsumen tidak hanya merugikan secara finansial, tetapi juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pasar dan perekonomian secara keseluruhan. Oleh karena itu, penyelesaian penyelesaian harus dilakukan secara cepat, adil, dan efisien.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan campuran (mixed methods). Ini menggabungkan analisis normatif (hukum) dan empiris (data lapangan) untuk menjawab pertanyaan secara komprehensif. Penelitian yuridis empiris melibatkan studi terhadap hukum dan praktiknya di dunia nyata. Pendekatan campuran (kualitatif dan kuantitatif) digunakan untuk menganalisis proses hukum (normatif) sekaligus mengumpulkan data empiris dari subjek terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kronologi Kasus

Pada Februari 2016 beredar berita yang menarik perhatian publik mengenai seorang anal yang diduga keracunan setelah mengonsumsi susu UltraMilk berisi benda mirip kaki katak Berikut kutipan berita tersebut: "Rini Tresna Sari (46) melaporkan perusahaan susu kemasan ke Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setelah menemukan benda asing menyerupai sepasang kaki katak di dalam susu kemasan tersebut. Anak Rini yang masih berumur 7 tahun dirawat di RS setelah mengonsumsinya karena diduga keracunan. (Bandung 2016) "Seorang bocah perempuan usia tujuh tahun di Kota Bandung diduga keracunan usai minum susu cair kemasan kotak produksi PT Ultrajaya. Susu itu berisi benda misterius yang bentuknya mirip sepasang kaki katak.

Kasus ini berawal ketika anak Rini Tresna Sari minum susu kemasan itu pada 27 Januari lalu. "Anak saya bilang gini, Bu ini susunya masih banyak tapi kok airnya sedikit ya. Terus saya cek dan saya teteskan ke mulut, keluar satu tetes. Saya shake begini seperti ada benda berat di dalamnya," tutur Rini. Merasa kaget, Rini langsung membuka kemasannya. Begitu dilihat, di dalamnya ada benda simetris seperti daging ayam. "Saya pikir waktu itu seperti sayap ayam ya, tapi koq melengkung lebih mirip selangkangan kodok," ujarnya. Ia mengaku efek dari minum susu itu, mulut dan tenggorokannya gatal. "Padahal saya minum cuma setetes," ungkapnya. Kondisi anaknya lebih parah. Bibirnya menebal dan muka merah serta merasakan gatal. "Makin lama makin parah, kakinya sakit," ujarnya. Sore harinya ia langsung membawa anaknya ke RS Advent dan langsung dirawat dengan dugaan keracunan makanan. Anaknya dirawat selama lima hari, diperbolehkan pulang tanggal 1 Februari. "Namun masih harus dimonitoring," katanya. Namun versi produsen, itu adalah endapan lemak. Sebelumnya, sambung Rini, produk susu kemasan itu disimpan dalam lemari yang berada di rumahnya agar tidak lembab. Dia membeli sejumlah susu kemasan untuk anaknya di salah satu supermarket di dekat

kediamannya, Sekitar empat hari setelah membeli, satu kotak susu rasa coklat itu dikonsumsi açak kandunganya tersebut".

Analisis Proses Penyelesaian Melalui Mediasi

Proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung. BPSK Kota Bandung pada mulanya mengadakan prasidang dimana prasidang tersebut mempertemukan kedua pihak yang sedang bersengketa untuk memilih bagaimana bentuk proses penyelesaian sengketa, nantinya. Prasidangan yang dihadiri pihak bersengketa itu berlangsung di kantor BPSK Kota Bandung, Jalan Matraman, Senin (29/2/2016). Rini selaku pihak konsumen datang langsung ditemani pengurus Himpunan Lembaga Konsumen Indonesia (HLKI) Jabar-Banten, sementara pihak PT UL TJ diwakili kuasa hukumnya Sonny Lunardi.

"Hari ini sesuai panggilan sidang, kita acaranya cuma prasidang. Tujuan prasidang ialah untuk menentukan metode penyelesaian sengketa konsumen yang menurut Undang-Undang itu harus berdasarkan kesepakatan para pihak," ucap anggota BPSK Kota Bandung Johannes Sitepu yang memimpin jalannya prasidang. Proses prasidang tersebut tertutup bagi wartawan. Acara ini berlangsung sekitar 40 menit atau mulai pukul 14.00 WIB.

Kemudian kedua belah pihak sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa melalui sidang arbitrase, namun ketika sidang arbitrase dilaksanakan belum menemukan titik temu mengenai besaran nominal biaya ganti rugi. Dia menyebut setelah anaknya diduga keracunan susu sapi rasa coklat yang di dalam kemasan kotak ada benda asing mirip sepasang kaki katak, komunikasi dengan pihak produsen memang terjalin. Namun komunikasi kedua pihak tidak menemukan solusi atau nihil kesepakatan sehingga Rini mengadukan PT UL TJ ke BPSK Kota Bandung. Banyak hal belum disepakati. Adalah lah nanti. Tapi yang terutama sih memang tanggung jawab dari sisi produsennya yang sampai sekarang belum ada," ucap Rini singkat.

BPSK Kota Bandung mengadakan mediasi, yaitu usaha perdamaian antara dua pihak yang bersengketa untuk mencari titik temu dengan disaksikan majelis hakim BPSK, dalam hal ini majelis hakim BPSK bersikap aktif dan turut memberikan ketetapan. Upaya mediasi tersebut membuahkan hasil besaran nominal biaya ganti rugi yang disepakati oleh kedua belah pihak dan hasil upaya tersebut diumumkan secara resmi pada sidang arbitrase selanjutnya. Sehingga sengketa antara PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company melawan Rini Tresna Sari berakhir damai melalui upaya mediasi yang diadakan oleh BPSK Kota Bandung, yang disahkan dan diumumkan pada sidang arbitrase.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melindungi konsumen terhadap susu kemasan yang tercemar adalah pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dalam hal ini PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk bersedia memberikan

ganti rugi berupa uang kepada pihak konsumen atas kerugian yang dialami dikarenakan mengkonsumsi susu kemasan yaitu susu UHT hasil produksi PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company Tbk. Sesuai peraturan, perusahaan memang akan mengganti biaya perawatan sampai pihak yang berkompeten menyatakannya sembuh. Perusahaan sudah mendapatkan salinan biaya perawatan rumah sakit yang nilainya mencapai Rp 13.

SIMPULAN

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan alternatif yang efisien dan adil dalam menyelesaikan permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Melalui mekanisme mediasi, kedua pihak dapat mencapai kesepakatan berdasarkan musyawarah, sehingga prosesnya lebih cepat, hemat biaya, dan mengedepankan rasa keadilan. Kasus antara Rini Tresna Sari dan PT Ultrajaya Dairy Milk Industry & Trading Company Tbk menunjukkan bahwa BPSK berperan penting sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang efektif. Proses mediasi yang difasilitasi oleh BPSK Kota Bandung menghasilkan kesepakatan ganti rugi yang disetujui oleh kedua pihak, sekaligus mencerminkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen. Dengan demikian, keberadaan BPSK dan penerapan mekanisme mediasi memberikan perlindungan hukum yang nyata bagi konsumen, mendorong tanggung jawab sosial pelaku usaha, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terakhir, penulis menyampaikan apresiasi kepada *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* atas kesempatan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42
- Shidarta. (2010). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung. *Laporan Kasus Konsumen Susu Ultrajaya*. Bandung, 2016
- .