

## Analisis Yuridis terhadap Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia

Maulidina Sari <sup>a</sup>, Aveciena Yoe <sup>b</sup>, Windarto <sup>c</sup>

<sup>a</sup> Faculty of Law, Universitas Jambi, Indonesia, Email: [maulidinasari02@unja.ac.id](mailto:maulidinasari02@unja.ac.id)

<sup>b</sup> Faculty of Law, Universitas Jambi, Indonesia, Email: [avecienayoe@unja.ac.id](mailto:avecienayoe@unja.ac.id)

<sup>c</sup> Faculty of Law, Universitas Jambi, Indonesia, Email: [mas\\_wiend@unja.ac.id](mailto:mas_wiend@unja.ac.id)

### Article Info

#### Article History:

Received : 19-05-2025

Revised : 26-05-2025

Accepted : 31-05-2025

Published : 31-05-2025

#### Keywords:

Consumer Protection;  
Dispute Resolution;  
Institutional Effectiveness;  
Legal Access;  
Regulatory Reform.

### Abstract

*This paper aims to evaluate the performance of non-judicial consumer dispute resolution institutions in fulfilling their role as protectors of consumer rights, particularly in light of the growing complexity of contemporary commercial transactions and the proliferation of sector-specific dispute resolution forums. The primary focus of this study is to assess the extent to which these institutions are capable of delivering legal protection that is effective, expedient, and accessible, despite facing various structural and functional limitations such as unclear jurisdictional boundaries, overlapping mandates with other bodies, and weak institutional infrastructure. The research adopts a normative juridical approach, employing doctrinal legal analysis and the examination of relevant case decisions. The findings reveal that, structurally, these institutions continue to encounter fundamental challenges, including the limited binding effect of their decisions, which remain subject to judicial review, the lack of regulatory coherence, and insufficient institutional capacity particularly in addressing disputes arising from digital transactions and financial services. The absence of a uniform national procedural standard further contributes to inconsistencies in implementation across regions. This study underscores the urgent need to strengthen the institutional role through the harmonization of sectoral regulations, restructuring of institutional authority, and the development of an integrated digital complaint system. These findings are expected to contribute to the formulation of institutional policy frameworks that are more adaptive and effective in responding to the evolving challenges of consumer protection.*

### Informasi Artikel

#### Histori Artikel:

Diterima : 19-05-2025

Direvisi : 26-05-2025

Disetujui : 31-05-2025

Diterbitkan : 31-05-2025

#### Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen;  
Penyelesaian Sengketa;  
Efektivitas Lembaga;  
Akses Hukum;  
Reformasi Regulasi.

### Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dalam menjalankan perannya sebagai pelindung hak-hak konsumen, terutama di tengah meningkatnya kompleksitas transaksi kontemporer serta munculnya berbagai forum penyelesaian sengketa sektoral. Fokus utama kajian ini adalah menelaah sejauh mana lembaga tersebut mampu mewujudkan perlindungan hukum yang efektif, cepat dan mudah diakses, meskipun menghadapi sejumlah keterbatasan, seperti ketidakjelasan batas kewenangan, tumpang tindih fungsi dengan lembaga lain, serta lemahnya infrastruktur kelembagaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif melalui telaah literatur hukum dan analisis putusan yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa secara struktural, lembaga ini masih dihadapkan pada berbagai tantangan mendasar, termasuk lemahnya kekuatan mengikat dari putusannya yang dapat digugat melalui jalur litigasi, tidak sinkronnya ketentuan hukum yang berlaku, serta keterbatasan fasilitas pendukung, terutama dalam menghadapi sengketa berbasis digital dan layanan keuangan. Ketidadaan standar prosedur penyelesaian sengketa secara nasional menyebabkan ketidakseragaman implementasi antarwilayah. Tulisan ini menggarisbawahi urgensi penguatan peran lembaga melalui konsolidasi regulasi sektoral, penataan ulang struktur kelembagaan, dan pengembangan

sistem pengaduan digital yang terintegrasi. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perumusan kebijakan kelembagaan yang lebih adaptif dan efektif dalam menjawab tantangan perlindungan konsumen di masa kini.

---

## PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan isu yang semakin relevan di tengah dinamika pasar yang terus berkembang, terutama di era digital saat ini. Dalam konteks Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen. Berdasarkan Data dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, jumlah pengaduan konsumen yang diterima oleh BPSK meningkat secara signifikan, dari 5.000 pengaduan pada tahun 2018 menjadi 10.000 pengaduan pada tahun 2020.<sup>1</sup> Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan konsumen yang ingin dilindungi dan kenyataan di lapangan yang sering kali tidak mendukung.

Pada era pasar modern yang semakin dinamis, maraknya praktik usaha yang merugikan konsumen seperti penyediaan barang dan jasa yang tidak sesuai atau melanggar kontrak membutuhkan adanya mekanisme perlindungan yang cepat, efektif dan terjangkau. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen muncul sebagai respons atas kebutuhan hal tersebut, berlandaskan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Badan ini berfungsi sebagai lembaga alternatif non-litigasi dengan kewenangan untuk mediasi, arbitrase atau konsiliasi serta mengeluarkan keputusan yang bersifat final dan mengikat. Pada tataran pelaksanaannya, masih terdapat sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, anggaran dan juga kesadaran hukum yang rendah di kalangan konsumen.

Sebagai contoh adanya Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi menegaskan otoritas dan kepastian hukum atas putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap sengketa antara perbankan dan nasabah.<sup>2</sup> Artikel Handy dan Markoni menyoroti hal ini sebagai wujud pengakuan kekuatan final dan binding institusi tersebut terhadap pelaku usaha di sektor jasa keuangan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Tempo, "4.855 Konsumen Mengadu Ke Kemendag Soal E-Commerce," 2021, <https://www.tempo.co/ekonomi/4-855-konsumen-mengadu-ke-kemendag-soal-e-commerce-apa-saja-yang-dipersoalkan--491730>.

<sup>2</sup> Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Putusan PN CIBINONG 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Cbi," n.d., <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaebf9b36bfc4c2ea827313531373337.html>.

<sup>3</sup> Markoni Handy, "Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Nasabah Perbankan (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor: 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi)," *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)* 4, no. 3 (2024): 1172–82, <https://doi.org/https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.634>.

Dalam putusan tersebut pengadilan menegaskan pentingnya peran BPSK dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, terutama dalam hal penyelesaian sengketa. Adapun hubungan hukum antara BPSK dengan pengadilan memiliki karakter alternatif dan komplementer dalam kerangka sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. BPSK merupakan lembaga non-yudisial yang dibentuk berdasarkan ketentuan UUPK, dengan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Sementara, putusan yang diberikan oleh BPSK, para pihak yang bersengketa diberikan peluang untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak putusan tersebut diberitahukan oleh BPSK. Pengadilan memiliki otoritas untuk melakukan penilaian substansi putusan BPSK, termasuk kewenangan untuk mengubah, atau membatalkannya. Oleh karena itu, kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen masih belum berjalan secara efektif, yang disebabkan oleh keterbatasan dalam aspek substansi pengaturan dan kapasitas kelembagaan. Keterbatasan tersebut memunculkan kesenjangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, serta menghambat terwujudnya tujuan utama UUPK, yaitu memberikan perlindungan hukum yang adil dan proporsional bagi konsumen. Hal tersebut menekankan perlunya penguatan fungsi BPSK agar lebih efektif dalam menjalankan tugasnya.

Untuk memahami peran BPSK dalam melindungi konsumen, penting untuk melihat data dan statistik yang relevan. Menurut laporan tahunan BPSK, pada tahun 2020 terdapat sekitar 1372 pengaduan yang masuk, di mana 60% di antaranya berkaitan dengan produk dan layanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.<sup>4</sup> Hal ini menunjukkan bahwa banyak konsumen yang merasa dirugikan dan membutuhkan bantuan dari BPSK untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Selain itu, survei yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN) pada tahun 2021 menunjukkan bahwa 70% konsumen di Indonesia tidak mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen. Hanya 30% yang merasa cukup terinformasi tentang cara mengajukan pengaduan dan mencari penyelesaian sengketa. Data ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan informasi yang signifikan antara konsumen dan lembaga perlindungan yang ada, termasuk BPSK.

Lebih jauh, analisis kasus yang ditangani oleh BPSK menunjukkan bahwa 80% dari sengketa yang berhasil diselesaikan melalui mediasi. Ini menunjukkan bahwa metode mediasi yang diterapkan oleh BPSK cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Namun,

---

<sup>4</sup> BPKN-RI, "Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)," accessed March 19, 2025, [https://bpkn.go.id/statistik\\_pengaduan](https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan).

tantangan yang dihadapi adalah kurangnya sumber daya dan kapasitas BPSK untuk menangani jumlah pengaduan yang terus meningkat. Dengan demikian, perlu adanya evaluasi dan peningkatan kapasitas BPSK agar dapat menjalankan fungsinya dengan lebih baik.

Dalam kajian perlindungan konsumen, terdapat sejumlah literatur yang membahas peran lembaga perlindungan konsumen di berbagai negara. Lembaga perlindungan konsumen di negara-negara maju dan berkembang, menyoroti pentingnya regulasi yang kuat dan dukungan dari pemerintah untuk meningkatkan efektivitas lembaga tersebut. Lembaga seperti BPSK menangani dan mendokumentasikan pengaduan konsumen, serta perlunya optimalisasi peran BPSK agar lebih efektif dalam perlindungan konsumen.<sup>5</sup>

Pengadilan memiliki peran yang krusial dalam menegakkan hak-hak konsumen. Dalam konteks Indonesia, putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi dapat dijadikan contoh bagaimana pengadilan berfungsi untuk melindungi konsumen melalui keputusan yang tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen. Hal ini menunjukkan BPSK berfungsi sebagai lembaga quasi yudisial yang keberadaannya berada dalam lingkup kekuasaan kehakiman, sehingga kolaborasi dan sinergi dengan lembaga peradilan menjadi hal yang esensial dalam penyelesaian sengketa konsumen secara cepat dan adil.<sup>6</sup>

Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, pendekatan teori perlindungan hukum menjadi dasar penting untuk menjelaskan peran negara dalam melindungi masyarakat dari ketidakadilan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan bentuk nyata dari tanggung jawab negara dalam menciptakan ketertiban dan keadilan sosial, dengan memberikan jaminan atas hak-hak individu dari potensi penyalahgunaan kekuasaan atau ketimpangan hubungan hukum.<sup>7</sup> BPSK diposisikan sebagai lembaga yang hadir untuk menjamin pemenuhan hak-hak konsumen dengan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan murah. Fungsi perlindungan ini tidak hanya berupa tindakan hukum setelah kerugian terjadi, tetapi juga mencakup pencegahan melalui pendidikan hukum kepada konsumen, serta penciptaan tata kelola pasar yang berkeadilan. Prinsip ini senada dengan konsep *access to justice* dalam

---

<sup>5</sup> Yusuf Shofie, "Optimalisasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan," *ADIL: Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2013): 49–85, <https://doi.org/https://doi.org/10.33476/ajl.v4i1.28>.

<sup>6</sup> Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.

<sup>7</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).

hukum modern, yang menekankan perlunya mekanisme hukum yang inklusif dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas

Perlindungan konsumen berperan penting dalam menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, yang secara tidak langsung mendukung efisiensi pasar melalui pengaturan yang adil dan transparan.<sup>8</sup> Dengan adanya perlindungan yang memadai, konsumen akan lebih percaya diri dalam bertransaksi, yang pada gilirannya akan mendorong pertumbuhan ekonomi. Dalam konteks ini, BPSK sebagai lembaga yang bertugas melindungi konsumen harus berperan aktif dalam menciptakan kesadaran di kalangan konsumen mengenai hak-hak mereka.

Fenomena meningkatnya jumlah pengaduan sebagaimana disampaikan diatas menunjukkan bahwa baik kesadaran konsumen maupun tingkat pelanggaran terus berkembang. Hal ini menjadi pendorong penting untuk meninjau efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan dan keadilan bagi konsumen, sekaligus mengetahui batasan operasional dan kelembagaan yang perlu diperbaiki.

Soerjono Soekanto menekankan bahwa efektivitas suatu aturan hukum tidak hanya ditentukan oleh teks norma itu sendiri, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung, seperti kualitas aparaturnya penegak hukum, ketersediaan infrastruktur hukum, serta kesadaran masyarakat terhadap keberadaan hukum tersebut.<sup>9</sup> Pada konteks BPSK hal ini berarti bahwa keberhasilan lembaga dalam menyelesaikan sengketa konsumen sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, dukungan anggaran, dan tingkat literasi hukum masyarakat. Jika salah satu dari unsur ini tidak optimal, maka hukum yang ada hanya akan bersifat formalitas tanpa kekuatan fungsional.

Untuk menjamin perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, perlu dilakukan penguatan kelembagaan dan pembenahan sistemik terhadap hambatan-hambatan struktural dalam pelaksanaan tugas BPSK. Dengan memperhatikan latar belakang serta data yang telah dipaparkan, fokus utama dalam artikel ini pada bagaimana efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan bagaimana kelemahan regulasi dan tumpang tindih kewenangan memengaruhi efektivitas BPSK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen di Indonesia. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan

---

<sup>8</sup> Panjaitan Hulman, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, Ed. Hojot Marluga, Jala Permata Aksara, Cetakan Pertama (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021).

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

pendekatan yuridis-normatif, yaitu dengan mengkaji ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang relevan dalam bidang perlindungan konsumen. Melalui pendekatan ini, diharapkan diperoleh alternatif solusi yang dapat memperkuat efektivitas kerja BPSK dalam menjalankan fungsi perlindungan konsumen di Indonesia.

Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis-normatif, yaitu metode yang mengkaji peraturan perundang-undangan dan norma hukum tertulis yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821). Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah secara sistematis regulasi yang berlaku serta prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen, termasuk ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Permendag Nomor 6 Tahun 2020.

Selain analisis terhadap peraturan perundang-undangan, pendekatan ini juga mencakup kajian terhadap praktik-praktik penyelesaian sengketa yang dijalankan oleh BPSK, termasuk studi kasus terhadap putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi yang menunjukkan bagaimana hasil keputusan BPSK dapat dibawa ke pengadilan. Maka metode ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga mencerminkan implementasi hukum dalam praktik.

Untuk mendukung analisis tersebut, penelitian ini menggunakan berbagai sumber hukum primer dan sekunder, seperti putusan pengadilan, dokumen resmi BPSK, laporan tahunan dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) serta publikasi akademik dan pemikiran para ahli hukum, yang menekankan bahwa hukum harus berpihak pada kepentingan masyarakat sebagai upaya perlindungan yang berkeadilan<sup>10</sup> dan pendekatan normatif diperlukan untuk melihat kesesuaian antara aturan dan kenyataan dalam praktik hukum.<sup>11</sup> Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi konstruktif untuk memperkuat peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, serta menjawab tantangan-tantangan kelembagaan dan struktural yang dihadapi dalam praktik penyelesaian sengketa.

---

<sup>10</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum* (Bandar Maju, 2008).

<sup>11</sup> I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016).

## EFEKTIVITAS BPSK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga *quasi-yudisial* yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai bentuk konkret dari perlindungan hukum terhadap konsumen melalui jalur non-litigasi. Efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen tercermin dalam kemampuannya memberikan keputusan yang bersifat final dan mengikat, serta melalui peran aktifnya sebagai mediator dalam perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini diperkuat oleh Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi, yang menegaskan legitimasi dan kekuatan hukum putusan BPSK sebagai wujud konkret perlindungan konsumen dan pengakuan terhadap fungsi kelembagaan BPSK dalam sistem hukum Indonesia.

Dalam putusan tersebut, pengadilan secara jelas menyatakan bahwa BPSK telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik, terutama dalam upaya menyelesaikan sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa BPSK bukan hanya berperan sebagai lembaga yang fokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai sumber informasi dan edukasi bagi konsumen terkait hak-hak yang dimiliki oleh mereka. Sebagai ilustrasi, dalam kasus yang sedang dianalisis, konsumen yang merasa dirugikan akibat adanya produk yang tidak sesuai dengan klaim yang disampaikan oleh pelaku usaha, memiliki hak untuk mengajukan aduan kepada BPSK. Lembaga perlindungan konsumen dalam menghadapi perkembangan teknologi dan pasar digital yang pesat, serta pentingnya koordinasi dan penguatan kapasitas lembaga seperti BPSK dalam melindungi konsumen.<sup>12</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), terlihat bahwa setiap tahunnya terdapat peningkatan yang signifikan dalam jumlah sengketa konsumen yang dilaporkan kepada BPSK. Sebagai contoh, pada tahun 2020, jumlah pengaduan yang diterima mencapai lebih dari 5.000 kasus, dengan tingkat keberhasilan penyelesaian mencapai sekitar 70%. Angka ini mencerminkan efektivitas BPSK dalam menjalankan fungsinya meskipun di tengah berbagai tantangan yang ada. BPSK berperan penting dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen, serta mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Alfina Maharani and Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.

<sup>13</sup> Rimanda, *Loc.cit.*

Salah satu contoh kasus yang relevan adalah ketika seorang konsumen mengajukan keluhan mengenai produk yang ternyata memiliki cacat. Dalam hal ini, BPSK berfungsi sebagai mediator yang tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Proses mediasi dan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK dapat menjadi acuan bagi lembaga lain yang berada dalam sektor yang sama. Pengadilan sangat penting dalam menegakkan hak-hak konsumen, di mana putusan pengadilan ini dapat dijadikan preseden yang diikuti oleh kasus-kasus serupa di masa mendatang.<sup>14</sup>

Secara keseluruhan, Putusan Pengadilan Negeri Cibinong dengan nomor 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi memberikan gambaran yang sangat jelas tentang bagaimana BPSK berperan dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Pengadilan memberikan pengakuan atas usaha BPSK dalam menyelesaikan sengketa, serta memberikan kejelasan bagi konsumen mengenai hak-hak yang mereka miliki. Dengan demikian, BPSK tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai penghubung antara konsumen dan pelaku usaha, yang secara keseluruhan berkontribusi pada terciptanya pasar yang lebih adil dan berkeadilan.<sup>15</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebuah lembaga yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen di seluruh Indonesia. Dalam konteks hukum dan putusan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Cibinong dengan nomor perkara 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi, kita dapat melihat dengan jelas peran BPSK sebagai mediator yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Putusan yang dihasilkan dalam kasus ini memperlihatkan bagaimana BPSK beroperasi dalam melindungi hak-hak konsumen serta memastikan keadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut. BPSK memiliki otoritas untuk melakukan mediasi, arbitrase, dan memberikan rekomendasi yang bersifat mengikat, yang semuanya sangat penting dalam kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>16</sup>

Dalam putusan tersebut, pihak pengadilan menegaskan bahwa BPSK telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik, khususnya dalam menyelesaikan sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha. Ini menunjukkan bahwa BPSK tidak hanya

---

<sup>14</sup> Hulman, *Loc.cit.*

<sup>15</sup> Fitri Handayani dan Nuryah Fatqul Jannah Harin Adie Tama, "Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2, no. 4 (2021): 309–28, <https://doi.org/https://doi.org/10.56370/jhlg.v2i4.48>.

<sup>16</sup> Rimanda, *Loc.cit.*

berperan sebagai lembaga yang menyelesaikan masalah-masalah yang ada, tetapi juga sebagai sumber informasi dan edukasi bagi konsumen mengenai hak-hak yang mereka miliki. Sebagai ilustrasi, dalam kasus yang sedang dianalisis, seorang konsumen yang merasa dirugikan akibat produk yang tidak memenuhi klaim yang telah disampaikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan keluhan kepada BPSK. Lembaga perlindungan konsumen seperti BPSK semakin memiliki peran yang krusial dalam melindungi kepentingan konsumen di era modern, terutama di tengah pesatnya perkembangan teknologi yang terjadi saat ini.<sup>17</sup>

Data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah sengketa konsumen yang dilaporkan ke BPSK setiap tahunnya. Sebagai contoh, pada tahun 2020, jumlah pengaduan yang diterima mencapai lebih dari 1300 kasus, dengan tingkat keberhasilan penyelesaian mencapai 70%.<sup>18</sup> Hal ini mencerminkan efektivitas BPSK dalam menjalankan fungsinya di tengah berbagai tantangan yang ada. Dalam konteks Putusan Nomor 389, pengadilan mengakui bahwa peran BPSK dalam menciptakan lingkungan yang lebih adil bagi konsumen sangatlah penting, sehingga mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usaha mereka.<sup>19</sup>

Salah satu contoh kasus yang relevan adalah ketika seorang konsumen mengajukan keluhan terkait dengan produk yang cacat. Dalam hal ini, BPSK berperan sebagai mediator yang tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen yang berlaku. Proses mediasi dan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK dapat dijadikan sebagai contoh yang baik bagi lembaga-lembaga lain di sektor yang sama. Pengadilan dalam menegakkan hak-hak konsumen, di mana putusan pengadilan ini dapat menjadi preseden yang mengacu oleh kasus-kasus yang akan datang.

Secara keseluruhan, Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana BPSK berperan dalam melindungi konsumen di Indonesia. Pengadilan memberikan pengakuan atas upaya dan kinerja BPSK dalam menyelesaikan sengketa, serta memberikan kejelasan kepada konsumen tentang hak-hak yang mereka miliki. Dengan demikian, BPSK tidak hanya

---

<sup>17</sup> Maharani and Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)."

<sup>18</sup> BPKN-RI, "Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)."

<sup>19</sup> J. Jayanto and J. N. Saly, "Efektivitas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersifat Final Dan Mengikat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor 45/Pdt. Sus-Bpsk/2022/Pn Kwg)," *Jurnal Hukum Adigama* 5, no. 2 (2022): 758–76, <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/21850>.

menyelesaikan sengketa, tetapi juga menjadi jembatan komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini penting untuk menciptakan hubungan bisnis yang sehat dan pasar yang berkeadilan, terutama dalam menghadapi tantangan perkembangan teknologi dan digitalisasi transaksi.<sup>20</sup>

Efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen hingga tahun 2025 menunjukkan peran yang semakin krusial di tengah meningkatnya jumlah pengaduan. Berdasarkan data terbaru dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), sepanjang tahun 2024 tercatat sebanyak 1.802 pengaduan konsumen, meningkat dari 926 kasus pada 2023. Nilai kerugian yang dialami konsumen dalam laporan tersebut mencapai Rp443 miliar, namun hanya sekitar Rp44,8 miliar yang berhasil dipulihkan, menunjukkan rasio pemulihan sebesar 10%.<sup>21</sup> Data tersebut menegaskan pentingnya keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi yang tidak hanya memberikan keadilan prosedural, tetapi juga menjadi instrumen pemulihan substantif bagi konsumen.

Meskipun demikian efektivitas BPSK terlihat lebih dominan pada penyelesaian sengketa di tingkat lokal. Sebagai contoh, BPSK Kota Banjarmasin berhasil menyelesaikan 7 dari 8 kasus yang masuk selama tahun 2024, sebagian besar melalui mekanisme mediasi yang berlangsung kurang dari 21 hari, membuktikan bahwa jalur alternatif ini mampu merespons secara cepat dan efisien.<sup>22</sup> Yang sangat perlu diperhatikan adalah ketidakseimbangan kapasitas antardaerah dan minimnya akses digital membuat penyelesaian sengketa pada wilayah yang lebih luas atau lintas *platform* digital tidak sepenuhnya optimal. Berdasarkan data dari BPKN Semester I tahun 2024 menyebutkan bahwa mayoritas pengaduan kini berkaitan dengan transaksi *e-commerce*, pinjaman *online* dan digital *payment service*, yang memerlukan adaptasi regulasi dan kelembagaan secara sistemik.<sup>23</sup>

Permasalahan efektivitas BPSK juga sangat berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta rendahnya tingkat literasi hukum di kalangan konsumen. Ketua BPKN M. Mufti Mubarak menyatakan bahwa dari dimensi Indeks Keberdayaan Konsumen

---

<sup>20</sup> Herman Brahmana et al., "Peranan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Penjualan Melalui E-Commerce Kota Medan," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora, Dan Politik* 5, no. 3 (2025): 2487–92, <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3>.

<sup>21</sup> Detik Finance, "BPKN Terima 1.802 Aduan Konsumen, Total Kerugian Rp 443 M," n.d., <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7820037/bpkn-terima-1-802-aduan-konsumen-total-kerugian-rp-443-m>.

<sup>22</sup> Media Center, "Hingga Oktober 2024, BPSK Kota Banjarmasin Telah Selesaikan 7 Kasus," n.d., <https://diskominfo.kalselprov.go.id/2024/10/17/hingga-oktober-2024-bpsk-kota-banjarmasin-telah-selesaikan-7-kasus/>.

<sup>23</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, "Kinerja BPKN Semester I Di 2024 Terus Berkomitmen Lindungi Hak-Hak Konsumen," n.d., <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/kinerja-bpkn-semester-i-di-2024-terus-berkomitmen-lindungi-hak-hak-konsumen>.

(IKK), kemampuan konsumen untuk mengajukan keluhan atau komplain masih berada pada level rendah, hanya sekitar 34%, menunjukkan sebagian besar masyarakat belum memahami cara menyampaikan aduan dengan benar.<sup>24</sup> Permasalahan efektifitas BPSK tidak hanya terletak pada kapasitas institusional, tetapi juga pada rendahnya literasi hukum dan konsumsi di kalangan masyarakat. Berdasarkan Catatan Akhir Tahun 2024 dari BPKN literasi konsumen dan IKK masih menjadi “tantangan utama” dalam konteks perlindungan konsumen, data ini menunjukkan bahwa meski ada upaya edukasi secara intensif seperti dialog di radio, kampanye digital, dan kunjungan langsung ke pasar serta kampus sebagian besar konsumen belum memahami hak-hak mereka atau prosedur yang benar untuk mengadakan sengketa ke BPSK.<sup>25</sup>

Sedangkan dari perspektif inklusi keuangan yang erat kaitannya dengan pemahaman hak konsumen dalam transaksi digital hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2025 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan meningkat menjadi 66,46%, meskipun masih terdapat kesenjangan yang signifikan di wilayah pedesaan dan kalangan berpendidikan rendah.<sup>26</sup> Meskipun hal tersebut bukan survei khusus tentang literasi hukum konsumen, hasil tersebut memperlihatkan bahwa hampir sepertiga penduduk masih berada di bawah pemahaman dasar tentang transaksi keuangan yang berdampak langsung pada kurangnya pemahaman hak dan mekanisme pengaduan bagi konsumen.

## **KELEMAHAN REGULASI DAN TUMPANG TINDIH KEWENANGAN DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH BPSK**

BPSK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai lembaga *non-litigasi* yang bertujuan memberikan akses cepat, murah dan sederhana bagi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pada tataran praktik efektivitas lembaga ini masih dibayangi oleh sejumlah kelemahan regulasi serta tumpang tindih kewenangan dengan lembaga lain yang memiliki fungsi serupa. Salah satu kelemahan mendasar terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 59

---

<sup>24</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, “Catatan Akhir Tahun BPKN RI: Pemulihan Hak Konsumen Meningkat, Literasi Masih Jadi Tantangan,” n.d., <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/catatan-akhir-tahun-bpkn-ri-pemulihan-hak-konsumen-meningkat-literasi-masih-jadi-tantangan>.

<sup>25</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, “Catatan Akhir Tahun 2024, Evaluasi Dan Kinerja BPKN RI Dalam Pengembangan Perlindungan Konsumen,” n.d., <https://www.bpkn.go.id/beritaterkini/detail/catatan-akhir-tahun-2024-evaluasi-dan-kinerja-bpkn-ri-dalam-pengembangan-perlindungan-konsumen>.

<sup>26</sup> Info Bank News, “Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Masyarakat Naik Di 2025, Ini Buktinya!,” n.d., [https://infobanknews.com/indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan-masyarakat-naik-di-2025-ini-buktinya/#google\\_vignette](https://infobanknews.com/indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan-masyarakat-naik-di-2025-ini-buktinya/#google_vignette).

Tahun 2001 tentang BPSK yang hingga kini belum direvisi secara substansial, meskipun dinamika transaksi konsumen telah berkembang pesat terutama dalam sektor digital dan jasa keuangan. Setelah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan pemerintah pusat dalam mengelola dan mengawasi BPSK menjadi kabur karena belum diharmonisasikan dengan UUPK, yang menyebabkan lemahnya integrasi kelembagaan di daerah.

Selain masalah kelembagaan, BPSK juga menghadapi tantangan dalam aspek yurisdiksi dan eksekusi putusan. Putusan BPSK yang seharusnya bersifat final dan mengikat sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK ternyata tidak benar-benar final, karena pihak yang tidak puas masih dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Hal ini diperkuat dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 407K/Pdt.Sus-BPSK/2012, yang menyatakan bahwa keberatan atas putusan BPSK merupakan hak hukum pihak yang merasa dirugikan. Terdapat dualisme forum penyelesaian sengketa ini memperlemah kedudukan hukum BPSK dan menjadikannya sebagai lembaga yang rentan dikesampingkan, tanpa kewenangan eksekutorial, BPSK hanya berperan sebagai forum arbitrase informal tanpa daya paksa.<sup>27</sup>

Tumpang tindih kewenangan semakin nyata setelah terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) melalui Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020, yang secara eksplisit mengatur bahwa semua sengketa konsumen di sektor jasa keuangan harus diselesaikan melalui LAPS SJK. Pasca pembentukan LAPS, kewenangan BPSK dalam menangani sengketa asuransi, perbankan, dan pembiayaan menjadi terpinggirkan, meskipun secara yuridis BPSK tetap eksis berdasarkan UUPK.<sup>28</sup> Hal ini beberakibat terjadi kebingungan di masyarakat mengenai lembaga mana yang memiliki kewenangan menyelesaikan suatu perkara, terutama ketika suatu transaksi melibatkan beberapa sektor sekaligus.

Permasalahan lain muncul pada aspek pembuktian dan teknis hukum acara, terutama dalam penyelesaian sengketa berbasis digital. Dalam konteks *e-commerce* dan pinjaman online, BPSK belum memiliki sistem pembuktian elektronik yang memadai, sehingga proses pembuktian menjadi tidak maksimal. Pada beberapa daerah, BPSK belum memiliki perangkat lunak atau sistem pendukung untuk menerima dan menilai bukti digital seperti

---

<sup>27</sup> Yusuf Shofie, *Loc.cit.*

<sup>28</sup> Ahmad Irham Tajhi et al., "Kewenangan BPSK Dan BMAI Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Antara Perusahaan Asuransi Dan Pemegang Polis Asuransi (Studi Putusan PN Lubuk Linggau Nomor 17/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Llg)," *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced* 2, no. 4 (2024): 847–57, <https://doi.org/https://doi.org/10.61579/future.v2i4.218>.

tangkapan layar, email, atau histori transaksi online, padahal sengketa digital terus meningkat setiap tahun.<sup>29</sup> Kelemahan lain dari sisi substansi hukum adalah terbatasnya kewenangan BPSK dalam menangani pelanggaran klausula baku. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah menyatakan bahwa klausula baku yang merugikan konsumen batal demi hukum, BPSK tidak memiliki kewenangan memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang tetap mencantumkannya. Akibatnya adalah BPSK hanya dapat mengeluarkan rekomendasi agar pelaku usaha mencabut klausula tersebut tanpa adanya daya paksa.<sup>30</sup>

Secara administratif keberadaan Permendag Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPSK dinilai belum mampu menjawab kebutuhan strategis reformasi kelembagaan. Peraturan tersebut hanya mengatur struktur organisasi dan pembentukan sekretariat, tetapi tidak menyentuh aspek penguatan yurisdiksi, digitalisasi layanan, maupun koordinasi lintas lembaga. Hal ini menyebabkan variasi kualitas pelayanan BPSK antardaerah sangat tinggi, sebagaimana ditemukan dalam evaluasi oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tahun 2024 yang menyatakan bahwa hanya 40% dari seluruh BPSK yang aktif menangani sengketa secara fungsional.<sup>31</sup>

Fragmentasi kelembagaan juga berimplikasi pada minimnya koordinasi antarforum penyelesaian sengketa, baik horizontal (BPSK-LAPS-OJK) maupun vertikal (BPSK-Pengadilan Negeri). Belum adanya pedoman prosedur penyelesaian lintas forum menyebabkan banyak putusan BPSK tidak dilaksanakan karena terdapat perbedaan interpretasi antara lembaga. Studi Manek dan Andryawan di menunjukkan bahwa banyak putusan BPSK berujung tidak dilaksanakan karena tidak adanya mekanisme eksekusi atau tidak adanya dukungan dari pengadilan.<sup>32</sup> Secara sistemik, ketidakefektifan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen juga disebabkan oleh rendahnya literasi konsumen. IKK yang dirilis oleh BPKN tahun 2024 menunjukkan bahwa hanya sekitar 34% konsumen yang

---

<sup>29</sup> Febriana Marwah Chaerani, "Konsep Cyber Notary Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Pada Electronic Commerce" (2024), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/82591>.

<sup>30</sup> A. Heru Nuswanto Agus Saiful Abib, Doddy Kridasaksana, "Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce," *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 17, no. 1 (2015): 122–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.508>.

<sup>31</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, "BPKN RI Paparkan Catatan Akhir Tahun 2024, Terima 1733 Pengaduan Selama Tahun 2024," n.d., <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/bpkn-ri-paparkan-catatan-akhir-tahun-2024-terima-1733-pengaduan-selama-tahun-2024>.

<sup>32</sup> Andryawan Andryawan Meylane Carmelia Manek, "Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen," *Jurnal Serina Sosial Humaniora* 1, no. 2 (2023): 178–84, <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jssh.v1i2.27824>.

mengetahui hak-haknya dan mekanisme pengaduan.<sup>33</sup> Maka dalam hal ini tumpang tindih lembaga penyelesaian dan minimnya sosialisasi regulasi mengakibatkan konsumen memilih untuk tidak melanjutkan proses aduan.

Dalam konteks hukum acara, masih belum ada standar nasional prosedur penyelesaian sengketa di BPSK yang mengikat secara umum. Banyak prosedur penyelesaian berbeda antara satu BPSK dan lainnya, baik dalam waktu, tahapan, maupun struktur mediasi atau arbitrase. Hal ini diperparah dengan belum terintegrasinya sistem pengaduan BPSK secara nasional. Sistem seperti SAPA Konsumen yang dikembangkan Kementerian Perdagangan belum terkoneksi langsung dengan sistem operasional BPSK di seluruh Indonesia,<sup>34</sup> sehingga banyak data sengketa tidak terdokumentasi secara seragam dan akuntabel.

Untuk memperkuat peran BPSK dalam sistem perlindungan konsumen Indonesia, diperlukan langkah-langkah reformasi struktural dan normatif. Pertama, perlu dilakukan revisi menyeluruh terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 untuk mengakomodasi perkembangan digital dan mempertegas yurisdiksi BPSK. Kedua, perlu harmonisasi antara UUPK dengan Undang-Undang sektoral seperti Undang-Undang OJK dan Undang-Undang Pemerintahan Daerah, agar tidak terjadi benturan wewenang dalam penanganan kasus. Ketiga, perlu penguatan kelembagaan BPSK melalui alokasi anggaran, peningkatan kapasitas SDM, dan penyediaan sarana berbasis teknologi informasi. Serta sangat diperlukan penetapan standar hukum acara nasional untuk menjamin konsistensi prosedur dan putusan di seluruh BPSK Indonesia. Maka BPSK dapat menjadi lembaga yang tidak hanya cepat dan murah, tetapi juga berwibawa dan efektif dalam menegakkan keadilan bagi konsumen.

## KESIMPULAN

Walaupun BPSK secara formal diakui sebagai lembaga *quasi-yudisial* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa lembaga ini belum berfungsi secara optimal sebagai garda terdepan perlindungan konsumen. Keterbatasan dalam substansi hukum, terutama karena regulasi yang tidak diperbarui dan tidak adaptif terhadap transformasi digital serta kompleksitas sektor keuangan, menjadi hambatan serius. Selain itu, dualisme kewenangan antara BPSK dan lembaga sektoral seperti LAPS SJK, serta peluang bagi pihak yang tidak

---

<sup>33</sup> Ditjen PKTN, "Diseminasi Hasil Survei Indeks Keberdayaan Konsumen Tahun 2024," n.d., <https://ditjenpktkn.kemendag.go.id/berita/diseminasi-hasil-survei-indeks-keberdayaan-konsumen-tahun-2024>.

<sup>34</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, "Persyaratan Pelaporan," n.d., <https://pengaduan.bpkn.go.id/>.

puas untuk membawa perkara ke pengadilan, menegaskan bahwa putusan BPSK belum memiliki kepastian dan kekuatan hukum yang kuat secara faktual. Keterbatasan anggaran, perbedaan kapasitas antar daerah, dan rendahnya tingkat pemahaman hukum di masyarakat memperburuk ketidakefektifan lembaga ini dalam menjamin hak-hak konsumen. Sangat perlu dilakukan langkah konkret berupa sinkronisasi regulasi, penguatan struktur kelembagaan, serta modernisasi sistem penyelesaian sengketa konsumen. BPSK harus diposisikan sebagai institusi yang tak hanya legal secara formal, tetapi juga efektif secara fungsional. Jika tidak, keberadaannya akan terjebak dalam formalitas hukum yang kehilangan daya perlindungan substantif terhadap konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abib, A. Heru Nuswanto Agus Saiful, Doddy Kridasaksana. "Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 17, no. 1 (2015): 122–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.508>.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia,=. "BPKN RI Paparkan Catatan Akhir Tahun 2024, Terima 1733 Pengaduan Selama Tahun 2024," n.d., <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/bpkn-ri-paparkan-catatan-akhir-tahun-2024-terima-1733-pengaduan-selama-tahun-2024>.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia. "Catatan Akhir Tahun 2024, Evaluasi Dan Kinerja BPKN RI Dalam Pengembangan Perlindungan Konsumen," n.d., <https://www.bpkn.go.id/beritaterkini/detail/catatan-akhir-tahun-2024-evaluasi-dan-kinerja-bpkn-ri-dalam-pengembangan-perlindungan-konsumen>.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia. "Catatan Akhir Tahun BPKN RI: Pemulihan Hak Konsumen Meningkatkan, Literasi Masih Jadi Tantangan," n.d., <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/catatan-akhir-tahun-bpkn-ri-pemulihan-hak-konsumen-meningkat-literasi-masih-jadi-tantangan>.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia. "Kinerja BPKN Semester I Di 2024 Terus Berkomitmen Lindungi Hak-Hak Konsumen," n.d., <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/kinerja-bpkn-semester-i-di-2024-terus-berkomitmen-lindungi-hak-hak-konsumen>.
- BPKN-RI. "Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)," accessed March 19, 2025, [https://bpkn.go.id/statistik\\_pengaduan](https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan).
- Brahmana, Herman, et al. "Peranan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Penjualan Melalui E-Commerce Kota Medan." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora, Dan Politik* 5, no. 3 (2025): 2487–92, <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3>.

- Chaerani, Febriana Marwah. "Konsep Cyber Notary Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Pada Electronic Commerce" (2024), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/82591>.
- Detik Finance. "BPKN Terima 1.802 Aduan Konsumen, Total Kerugian Rp 443 M," n.d., <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7820037/bpkn-terima-1-802-aduan-konsumen-total-kerugian-rp-443-m>.
- Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016).
- Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia. "Putusan PN CIBINONG 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Cbi," n.d., <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaebf9b36bfc4c2ea827313531373337.html>.
- Ditjen PKTN. "Diseminasi Hasil Survei Indeks Keberdayaan Konsumen Tahun 2024," n.d., <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/berita/diseminasi-hasil-survei-indeks-keberdayaan-konsumen-tahun-2024>.
- Handayani, Fitri, dan Nuryah Fatqul Jannah Harin Adie Tama. "Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen". *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2, no. 4 (2021): 309–28, <https://doi.org/https://doi.org/10.56370/jhlg.v2i4.48>.
- Handy, Markoni. "Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Nasabah Perbankan (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor: 389/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Cbi)". *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)* 4, no. 3 (2024): 1172–82, <https://doi.org/https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.634>.
- Hulman, Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, Ed. Hojot Marluga, Jala Permata Aksara, Cetakan Pertama (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021).
- Info Bank News. "Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Masyarakat Naik Di 2025, Ini Buktinya!" n.d., [https://infobanknews.com/indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan-masyarakat-naik-di-2025-ini-buktinya/#google\\_vignette](https://infobanknews.com/indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan-masyarakat-naik-di-2025-ini-buktinya/#google_vignette).
- Jayanto, J. and J. N. Saly. "Efektivitas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersifat Final Dan Mengikat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor 45/Pdt. Sus-Bpsk/2022/Pn Kwg)". *Jurnal Hukum Adigama* 5, no. 2 (2022): 758–76, <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/21850>.
- Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.

- Manek, Andryawan Andryawan Meylane Carmelia. “Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen,” *Jurnal Serina Sosial Humaniora* 1, no. 2 (2023): 178–84, <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jssh.v1i2.27824>.
- Media Center. “Hingga Oktober 2024, BPSK Kota Banjarmasin Telah Selesaikan 7 Kasus,” n.d., <https://diskominfomc.kalselprov.go.id/2024/10/17/hingga-oktober-2024-bpsk-kota-banjarmasin-telah-selesaikan-7-kasus/>.
- Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Hukum* (Bandar Maju, 2008).
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).
- Rimanda, Rahmi. “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia”. *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.
- Shofie, Yusuf. “Optimalisasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan”. *ADIL: Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2013): 49–85, <https://doi.org/https://doi.org/10.33476/ajl.v4i1.28>.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).
- Tajhi, Ahmad Irham, et al. “Kewenangan BPSK Dan BMAI Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Antara Perusahaan Asuransi Dan Pemegang Polis Asuransi (Studi Putusan PN Lubuk Linggau Nomor 17/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Llg),” *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced* 2, no. 4 (2024): 847–57, <https://doi.org/https://doi.org/10.61579/future.v2i4.218>.
- Tempo. “4.855 Konsumen Mengadu Ke Kemendag Soal E-Commerce”. 2021. <https://www.tempo.co/ekonomi/4-855-konsumen-mengadu-ke-kemendag-soal-e-commerce-apa-saja-yang-dipersoalkan--491730>.