



Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Atas Ketiadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Kabupaten Buleleng

Franjes Tampubolon¹, Si Ngurah Ardhya², Ratna Artha Windari³

Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: franjes@student.undiksha.ac.id, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,
ratnawindari@undiksha.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 07 Maret 2026

ABSTRACT

Article 49 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection mandates the establishment of a Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in each regency/city as an institution for settling disputes outside of court that is fast, simple, and inexpensive. However, empirically, Buleleng Regency has not yet formed a BPSK. This study aims to analyze the implementation of Article 49 of the UUPK in Buleleng Regency, the factors hindering the establishment of the BPSK, and the impact of the absence of this institution on consumer protection. The method used is empirical legal research with purposive sampling and snowball sampling techniques through interviews and field observations. The results show that the implementation of the norm has not been carried out structurally because the local government only performs the functions of supervising goods and resolving complaints through informal administrative means. The main obstacles include the perception of a lack of consumer disputes, limited competent human resources, and a tendency to centralize dispute resolution at the provincial level. The absence of BPSK implies limited consumer access to effective and fair dispute resolution mechanisms. This study concludes that there is a gap between the normative mandate of the law and the reality of its implementation in the regions, thus requiring a commitment from local governments to establish BPSK as a form of legal protection for consumers.

Keywords: Law Enforcement, Consumer Protection, Consumer Dispute Resolution

ABSTRAK

Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di setiap kabupaten/kota sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Namun secara empiris, Kabupaten Buleleng hingga saat ini belum membentuk BPSK. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Pasal 49 UUPK di Kabupaten Buleleng, faktor-faktor penghambat pembentukan BPSK, serta dampak ketiadaan lembaga tersebut terhadap perlindungan konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling melalui wawancara serta observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi norma belum terlaksana secara struktural karena pemerintah daerah hanya menjalankan fungsi pengawasan barang dan penyelesaian keluhan secara administratif informal. Hambatan utama meliputi persepsi minimnya sengketa konsumen, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta kecenderungan sentralisasi penyelesaian

sengketa di tingkat provinsi. Ketiadaan BPSK berimplikasi pada terbatasnya akses konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan berkeadilan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara amanat normatif undang-undang dan realitas implementasi di daerah, sehingga diperlukan komitmen pemerintah daerah untuk membentuk BPSK sebagai wujud perlindungan hukum bagi konsumen.

Kata Kunci: Implementasi Hukum, Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen

PENDAHULUAN

Peran penting konsumen dalam perekonomian modern menuntut perlindungan hukum yang memadai terhadap hak-hak konsumen. Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleksitas hubungan konsumen dengan pelaku usaha (penyedia barang dan jasa) dapat menimbulkan berbagai konflik atau sengketa dalam proses transaksi (Manik et al., 2024:86). Indonesia mengakui dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia sebagai hak yang melekat secara alamiah dan tidak terpisahkan dari manusia, yang harus dilindungi, dihormati, dan dijunjung tinggi demi meningkatkan martabat, kesejahteraan, kebahagiaan, kecerdasan, dan keadilan manusia (Adyani, 2021:140).

Masyarakat luas sebagai konsumen sudah seharusnya diberikan perlindungan karena seringkali tidak berdaya dalam menghadapi kegiatan perdagangan sehari-hari. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia, seperti juga yang dialami di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen (Rahman & Arif, 2018:22).

Kedudukan konsumen pada umumnya lebih lemah jika dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha, dan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengakui kelemahan posisi konsumen ini dan memandang perlindungan konsumen sebagai hal yang sangat penting secara global, oleh karena itu dengan terbitnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen UU Perlindungan Konsumen ini diharapkan perlindungan terhadap konsumen lebih terjamin. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tiap kabupaten. Pembentukan BPSK merupakan usulan dan/atau permohonan Kepala Daerah Tingkat II dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat (Ananda et al., 2024:94).

Lembaga ini di bentuk sebagai lembaga yang di peruntukkan untuk membantu para konsumen maupun pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa. Pembentukan badan ini merupakan amanat dari ketentuan Pasal 4 ayat (2) Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 mengenai kekuasaan kehakiman. Tujuan Utama pembentukan nya yakni untuk meringankan konsumen dalam permasalahan sengketa yang mereka hadapi secara mudah dan dengan biaya yang tidak mahal (Sitepu & Muhamad, 2021:8).

Salah satu bentuk proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diatur berdasarkan Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen yang

menyatakan bahwa: “Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di setiap daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan”.

Penyelesaian sengketanya diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disingkat BPSK. BPSK merupakan suatu lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen yang sifat penyelesaiannya adalah *win-win solution* guna mencari jalan keluar terbaik bagi kedua belah pihak yang bersengketa (Farid Muhammad Al, 2024:4). Di Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebuah lembaga yang berperan dalam menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha tanpa harus melalui jalur litigasi. BPSK berwenang menyelesaikan sengketa melalui tiga mekanisme utama, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi yang memberikan solusi lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan proses peradilan (Prayudha Dinata & Emmy Mustafa, 2025:2).

Perlindungan terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam kegiatan ekonomi. Dalam konteks hukum nasional Undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi dasar utama yang mengatur hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu tujuan hukum adalah keadilan, namun demikian berbicara mengenai keadilan sebenarnya sangat subjektif yakni tergantung dari rasa keadilan dan kepentingan-kepentingan yang dimiliki setiap orang karena adil bagi orang yang satu belum tentu adil bagi orang lainnya Beranjak dari persoalan-persoalan yang muncul, maka perlu dilakukan penelitian secara mendalam guna memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi setiap konsumen yang dirugikan (Ardhya, 2020:191).

Kehadiran BPSK memiliki fungsi strategis sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa (non-litigasi) yang diharapkan mampu memberikan solusi cepat, sederhana, dan murah bagi konsumen yang dirugikan. Melalui BPSK, konsumen tidak perlu menempuh proses peradilan yang panjang dan mahal, melainkan dapat memperoleh keadilan melalui mekanisme administratif.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi sering kali dianggap memerlukan biaya yang besar, proses yang lama, serta formalitas yang rumit. Hal ini menyebabkan konsumen cenderung ragu untuk menempuh jalur hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, jalur non-litigasi yang lebih sederhana dan murah, seperti yang difasilitasi oleh BPSK, menjadi pilihan yang lebih populer di kalangan konsumen. BPSK memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat dan efisien, dengan prinsip musyawarah untuk mufakat (Rohmannudin et al., 2021:4).

BPSK juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kewenangan, kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi BPSK, serta rendahnya kepatuhan pelaku usaha dalam menanggapi putusan BPSK (Sirait & Adj Dwi Platino, 2024:4). Penyelesaian sengketa konsumen pada masyarakat dewasa ini bisa diselesaikan dalam suatu badan atau lembaga yang telah sah dibentuk oleh Pemerintah berdasarkan Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen, bahwa pemerintah

membentuk yang namanya badan penyelesaian sengketa konsumen di suatu Daerah tingkat II guna melakukan penyelesaian sengketa konsumen. Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan angin segar bagi masyarakat agar nantinya sengketa yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan secara menyeluruh (Mursidah et al., 2023:127).

Permasalahan struktural yang dihadapi BPSK dalam menjalankan fungsinya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya fasilitas dan infrastruktur teknologi, serta anggaran operasional yang terbatas. Keterbatasan ini berdampak pada lambannya proses penyelesaian sengketa, menurunnya kualitas layanan, dan berkurangnya kepercayaan publik terhadap efektivitas lembaga tersebut. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi BPSK kepada masyarakat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan Lembaga ini sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen (Damanik & Budi Kartika, 2025:1784).

Seperti yang telah diketahui bahwa Kabupaten Buleleng terletak di Provinsi Bali bagian utara. BPSK sebagai lembaga yang berwenang dalam penyelesaian sengketa konsumen berkedudukan di ibu kota provinsi sehingga apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen harus melalui BPSK terlebih dahulu. Namun karena daerah Kabupaten Buleleng menuju ibu kota provinsi lumayan jauh sehingga sangat tidak mungkin apabila terjadi sengketa konsumen di Kabupaten Buleleng langsung mengajukan ke BPSK.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa di Kabupaten Buleleng belum ada lembaga yang secara khusus menangani sengketa konsumen tetapi apabila ada sengketa konsumen atau ada konsumen yang ingin mengajukan keluhan atau aduan terkait kerugian yang dialaminya karena pelaku usaha dapat melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil penelitian milik Fahmi Albartiansyah (Albartiansyah et al., n.d.) dapat diketahui beberapa perbedaan fokus dengan penelitian penulis, yaitu ia berfokus pada pada fokus kajian; Albartiansyah lebih menitikberatkan pada kendala administratif seleksi anggota. Penulis dalam penelitian ini lebih dalam akan meninjau bagaimana implementasi Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen di daerah yang belum memiliki BPSK, serta faktor apa saja yang menyebabkan belum terbentuknya lembaga tersebut. Selain itu, perlu dikaji pula bagaimana dampak ketiadaan BPSK terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di Kabupaten Buleleng dan upaya apa yang dapat dilakukan pemerintah untuk mewujudkan amanat undang-undang tersebut.

Selanjutnya, penelitian kedua merupakan sebuah skripsi milik Perjaka Purba dari Jurusan Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha, Bali (Purba et al., 2019). Skripsi tersebut berjudul Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng. Dalam penelitiannya lebih menekankan pada analisis mengapa jalur litigasi tetap tidak menjadi pilihan utama bagi konsumen di Buleleng meskipun lembaga non-litigasi (BPSK) belum tersedia. Kemudian dalam penelitiannya menganalisis faktor-faktor sosiologis dan yuridis yang menyebabkan masyarakat enggan membawa sengketa konsumen ke pengadilan (litigasi). Penulis dalam penelitian ini lebih dalam akan meninjau bagaimana implementasi Pasal 49 UU

Perlindungan Konsumen di daerah yang belum memiliki BPSK, serta faktor apa saja yang menyebabkan belum terbentuknya lembaga tersebut. Selain itu, perlu dikaji pula bagaimana dampak ketiadaan BPSK terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di Kabupaten Buleleng dan upaya apa yang dapat dilakukan pemerintah untuk mewujudkan amanat undang-undang tersebut.

Realitas *das solen* pada pelaksanaan Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen menunjukkan ketimpangan antara amanat normatif dan kondisi faktual di lapangan. Berdasarkan data Kementerian Perdagangan, hingga kini belum semua kabupaten/kota di Indonesia memiliki BPSK. Salah satu daerah yang belum membentuk BPSK adalah Kabupaten Buleleng di Provinsi Bali. Ketidadaan BPSK di daerah tersebut berpotensi menghambat efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dan menimbulkan kesenjangan akses terhadap keadilan (*access to justice*).

Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar *das sein* mengenai bagaimana implementasi Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen di daerah yang belum memiliki BPSK, serta faktor apa saja yang menyebabkan belum terbentuknya lembaga tersebut. Selain itu, perlu dikaji pula bagaimana dampak ketiadaan BPSK terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di Kabupaten Buleleng dan upaya apa yang dapat dilakukan pemerintah untuk mewujudkan amanat undang-undang tersebut.

Atas dasar itulah, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan ini melalui penelitian berjudul: "Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas Ketidadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kabupaten Buleleng."

METODE

Penelitian hukum Adalah suatu penelitian yang mempunyai objek hukum, baik hukum sebagai suatu ilmu atau aturan-aturan yang sifatnya dogmatis maupun huku yang berkaitan dengan perilaku dan kehidupan bermasyarakat (Efendi Jonaedi & Ibrahim Johnny, 2018:16). Penelitian ini merupakan jenis penelitian empiris, dikarenakan penelitian ini berkaitan dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di masyarakat. Penelitian hukum empiris merupakan hukum yang dianut oleh masyarakat. Hukum akan menjadi konkrit ketika adanya suatu peristiwa hukum. Dalam hal ini secara nyata hukum yang benar-benar dijalani dan dijadikan landasan oleh Masyarakat (Dantes, 2021). Penelitian hukum empiris mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat (Muhaimin, 2020:80). Pada konteks ini adalah sesuatu yang menunjukkan eksistensi antara hukum yang didasarkan literatur-literatur hukum dengan hukum yang ditimbulkan dari keadaan masyarakat dan gejala sosialnya. Abdulkadir Muhammad (dalam Muhaimin, 2020:81). menjelaskan bahwa "Penelitian hukum empiris tidak bertolak dari hukum positif tertulis (peraturan perundang-undangan) sebagai data sekunder, tetapi dari perilaku nyata sebagai data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian lapangan (*field research*). Berdasarkan jenis penelitiannya, maka dapat dikaitkan dengan pokok permasalahan penelitian melalui adanya kesenjangan antara *das sollen*, yaitu pengaturan hukum yang mengatur tentang realitas pelaksanaan Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen Salah satu instrumen penting

yang diamanatkan oleh undang-undang ini adalah pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di setiap daerah tingkat II, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 49 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa; "Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di setiap daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan". Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris (yuridis-empiris), yakni penelitian yang menelaah bagaimana ketentuan hukum positif, dalam hal ini Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diimplementasikan dalam praktik di lapangan.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah teknik non probability sampling yang artinya dalam penelitian menggunakan teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018: 60). Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan atau objek penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti yang dianggap mewakili populasinya. Cara yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan cara purposive sampling dan snowball sampling. Menurut Abubakar (2020: 65) purposive sampling adalah ini teknik penentuan sampel dari sejumlah populasi berdasarkan ciri-ciri atau sifat tertentu dari populasi. Penentuan sampel ini berdasarkan pada tujuan penelitian. Snowball sampling adalah salah satu cara dalam menemukan responden yang dimaksud sebagai sasaran penelitian melalui keterkaitan hubungan dalam suatu jaringan, sehingga tercapai jumlah sampel yang dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Buleleng

Hasil Penelitian, Peran penting konsumen dalam perekonomian modern menuntut perlindungan hukum yang memadai terhadap hak-hak konsumen. Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleksitas hubungan konsumen dengan pelaku usaha (penyedia barang dan jasa) dapat menimbulkan berbagai konflik atau sengketa dalam proses transaksi (Manik dkk., 2024:86). Indonesia mengakui dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia sebagai hak yang melekat secara alamiah dan tidak terpisahkan dari manusia, yang harus dilindungi, dihormati, dan dijunjung tinggi demi meningkatkan martabat, kesejahteraan, kebahagiaan, kecerdasan, dan keadilan manusia (Adyani, 2021:140).

Masyarakat luas sebagai konsumen sudah seharusnya diberikan perlindungan karena seringkali tidak berdaya dalam menghadapi kegiatan perdagangan sehari-hari. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia, seperti juga yang dialami di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen (Rahman & Arif, 2018:22).

Kedudukan konsumen pada umumnya lebih lemah jika dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha, dan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengakui kelemahan posisi konsumen ini dan memandang perlindungan konsumen sebagai

hal yang sangat penting secara global, oleh karena itu dengan terbitnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen UU Perlindungan Konsumen ini diharapkan perlindungan terhadap konsumen lebih terjamin. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tiap kabupaten. Pembentukan BPSK merupakan usulan dan/atau permohonan Kepala Daerah Tingkat II dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat (Ananda dkk., 2024: 94).

Lembaga ini di bentuk sebagai lembaga yang di peruntukkan untuk membantu para konsumen maupun pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa. Pembentukan badan ini merupakan amanat dari ketentuan Pasal 4 ayat (2) Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 mengenai kekuasaan kehakiman. Tujuan Utama pembentukan nya yakni untuk meringankan konsumen dalam permasalahan sengketa yang mereka hadapi secara mudah dan dengan biaya yang tidak mahal (Sitepu & Muhamad, 2021:8).

Salah satu bentuk proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diatur berdasarkan Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa: "Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di setiap daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan".

Penyelesaian sengketa nya diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disingkat BPSK. BPSK merupakan suatu lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen yang sifat penyelesaiannya adalah win-win solution guna mencari jalan keluar terbaik bagi kedua belah pihak yang bersengketa (Farid Muhammad Al, 2024:4).

Di Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebuah lembaga yang berperan dalam menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha tanpa harus melalui jalur litigasi. BPSK berwenang menyelesaikan sengketa melalui tiga mekanisme utama, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi yang memberikan solusi lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan proses peradilan (Prayudha Dinata & Emmy Mustafa, 2025:2).

Salah satu tujuan hukum adalah keadilan, namun demikian berbicara mengenai keadilan sebenarnya sangat subjektif yakni tergantung dari rasa keadilan dan kepentingan-kepentingan yang dimiliki setiap orang karena adil bagi orang yang satu belum tentu adil bagi orang lainnya Beranjak dari persoalan-persoalan yang muncul, maka perlu dilakukan penelitian secara mendalam guna memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi setiap konsumen yang dirugikan (Ardhya, 2020:191). Kehadiran BPSK memiliki fungsi strategis sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa (non-litigasi) yang diharapkan mampu memberikan solusi cepat, sederhana, dan murah bagi konsumen yang dirugikan. Melalui BPSK, konsumen tidak perlu menempuh proses peradilan yang panjang dan mahal, melainkan dapat memperoleh keadilan melalui mekanisme administratif.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi sering kali dianggap memerlukan biaya yang besar, proses yang lama, serta formalitas yang rumit. Hal ini

menyebabkan konsumen cenderung ragu untuk menempuh jalur hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, jalur non-litigasi yang lebih sederhana dan murah, seperti yang difasilitasi oleh BPSK, menjadi pilihan yang lebih populer di kalangan konsumen. BPSK memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat dan efisien, dengan prinsip musyawarah untuk mufakat (Rohmannudin dkk., 2021:4).

BPSK juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kewenangan, kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi BPSK, serta rendahnya kepatuhan pelaku usaha dalam menanggapi putusan BPSK (Sirait & Adji Dwi Platino, 2024:4). Penyelesaian sengketa konsumen pada masyarakat dewasa ini bisa diselesaikan dalam suatu badan atau lembaga yang telah sah dibentuk oleh Pemerintah berdasarkan Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen, bahwa pemerintah membentuk yang namanya badan penyelesaian sengketa konsumen di suatu Daerah tingkat II guna melakukan penyelesaian sengketa konsumen. Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan angin segar bagi masyarakat agar nantinya sengketa yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan secara menyeluruh (Mursidah dkk., 2023:127).

Permasalahan struktural yang dihadapi BPSK dalam menjalankan fungsinya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya fasilitas dan infrastruktur teknologi, serta anggaran operasional yang terbatas. Keterbatasan ini berdampak pada lambannya proses penyelesaian sengketa, menurunnya kualitas layanan, dan berkurangnya kepercayaan publik terhadap efektivitas lembaga tersebut. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi BPSK kepada masyarakat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan Lembaga ini sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen (Damanik & Budi Kartika, 2025:1784).

Minimnya sosialisasi mengenai UU Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) menyebabkan banyak konsumen yang tidak paham mengenai hak-hak yang dimilikinya. Selain itu, budaya hukum masyarakat Indonesia yang ingin menjaga harmoni dan menghindari konflik menjadi faktor yang menyebabkan konsumen menjadi enggan untuk menuntut hak-hak miliknya saat dirugikan akibat menggunakan suatu produk, terutama saat kerugian tersebut bernilai kecil. Sikap permisif dan kurangnya keyakinan terhadap perlindungan konsumen membawa dampak terhadap kewaspadaan konsumen (Manek dkk., 2023:182). Pembangunan suatu negara terwujud melalui peran dan tanggung jawab pemerintah saja serta dukungan dari seluruh komponen masyarakat, terutama pelaku usaha, untuk menciptakan kesejahteraan sosial dan meningkatkan kualitas hidup Masyarakat (Windari & Dewi, 2024:8).

Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di setiap kabupaten/kota sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Norma ini bertujuan memberikan akses penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan bagi konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Disdagperinkopukm Kabupaten Buleleng, diketahui bahwa hingga saat ini BPSK belum dibentuk di Kabupaten Buleleng, meskipun instansi tersebut mengetahui adanya ketentuan Pasal 49 UUPK.

Penanganan permasalahan konsumen selama ini lebih difokuskan pada pengawasan barang, tera alat ukur, serta penertiban distribusi barang pokok. Secara empiris, tidak terdapat kebijakan atau rencana konkret mengenai pembentukan BPSK. Penyelesaian keluhan konsumen dilakukan secara administratif dan informal, dan apabila tidak dapat diselesaikan di tingkat kabupaten, maka dikoordinasikan dengan pemerintah provinsi. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi Pasal 49 UUPK di Kabupaten Buleleng belum terlaksana secara struktural, karena lembaga yang diperintahkan oleh undang-undang tidak dibentuk. Implementasi norma berhenti pada pengetahuan administratif tanpa realisasi kelembagaan.

Hambatan dalam Pembentukan BPSK di Kabupaten Buleleng

Berdasarkan hasil wawancara, hambatan utama pembentukan BPSK di Kabupaten Buleleng dikarenakan Persepsi minimnya sengketa konsumen, pihak Disdagperinkopukm menilai bahwa jumlah sengketa konsumen relatif sedikit, sehingga pembentukan BPSK belum dianggap mendesak. Sengketa yang dilaporkan lebih banyak berupa temuan barang kadaluarsa, kelangkaan barang, atau pengawasan distribusi (Wawancara, 18 Februari 2026). Namun secara analitis, minimnya sengketa yang tercatat tidak dapat langsung diartikan sebagai tidak adanya permasalahan konsumen. Ketiadaan mekanisme pengaduan formal dan lembaga khusus penyelesaian sengketa justru dapat menyebabkan sengketa tidak tercatat dan diselesaikan secara informal. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi hambatan lainnya adalah keterbatasan SDM yang memiliki kompetensi khusus di bidang penyidikan dan penyelesaian sengketa perdagangan. Kekurangan tenaga profesional ini menjadi alasan administratif belum dibentuknya lembaga BPSK di tingkat kabupaten (Wawancara, 18 Februari 2026). Sentralisasi penyelesaian di tingkat provinsi, Apabila terdapat persoalan yang dianggap serius, Disdagperinkopukm melakukan koordinasi dengan pemerintah provinsi. Pola ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa cenderung dipusatkan, sehingga peran kabupaten menjadi terbatas pada pengawasan (Wawancara, 18 Februari 2026).

SIMPULAN

Kesimpulan ini adalah Implementasi Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Buleleng belum terlaksana secara struktural karena hingga saat ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak dibentuk, meskipun Disdagperinkopukm mengetahui mandat normatif tersebut. Penanganan permasalahan konsumen lebih difokuskan pada pengawasan barang, tera alat ukur, serta distribusi kebutuhan pokok, sementara keluhan konsumen diselesaikan secara administratif dan informal atau dikoordinasikan ke tingkat provinsi. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi norma berhenti pada tataran pengetahuan administratif tanpa realisasi kelembagaan sebagaimana diperintahkan undang-undang.

Hambatan utama pembentukan BPSK di Kabupaten Buleleng meliputi persepsi minimnya sengketa konsumen, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus di bidang penyelesaian sengketa perdagangan, serta kecenderungan sentralisasi penyelesaian masalah di tingkat provinsi. Namun secara

analitis, rendahnya jumlah sengketa yang tercatat tidak dapat serta-merta dimaknai sebagai ketiadaan permasalahan, melainkan bisa disebabkan oleh tidak adanya mekanisme pengaduan formal dan lembaga khusus. Dengan demikian, alasan-alasan administratif tersebut justru memperkuat indikasi lemahnya implementasi perlindungan konsumen secara institusional di tingkat kabupaten.

DAFTAR RUJUKAN

- Adyani, N. K. S. (2021). Prohibition of Violations of Heavy Human Rights. *International Journal of Social Science and Business*, 5(1), 140–148. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/index>
- Albartiansyah, F., Budiaman, H., & Noviawati, E. (n.d.). Implementasi Pasal 49 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Ciamis.
- Ananda, S., Lestari, D., Cheryl, & Yuswar, P. (2024). Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *MALEO LAW JOURNAL*, 8(1).
- Ardhya, S. N. (2020). Tinjauan Yuridis Bentuk Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN INDONESIA). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 8(2). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP>
- Damanik, E., & Budi Kartika, F. (2025). EFEKTIVITAS BPSK DALAM MELINDUNGI HAK KONSUMEN STUDI KASUS JASA EKSPEDISI DI KOTA MEDAN (Vol. 19).
- Dantes, K. F. (2021). DAMPAK HUKUM PUTUSAN PAILIT TERHADAP HARTA KEKAYAAN SUAMI ISTRI YANG TIDAK MELAKUKAN PERJANJIAN PERKAWINAN PISAH HARTA. In *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha* (Vol. 9, Number 3). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP>
- Efendi Jonaedi, & Ibrahim Johnny. (2018). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris.
- Farid Muhammad Al. (2024). Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pada Putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor: 84/PDT.SUS-BPSK/2021/PN.PDG.
- Manek, Meylane Carmelia, & Andryawan. (2023). Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen. <https://doi.org/10.24912/jssh.v1i2.27824>
- Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y. (2024). Peranan Badan Penyelesaian Senketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Cara Arbitrase Di Kota Medan Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Cara Arbitrase Di Kota Medan.
- Muhaimin. (2020). METODE PENELITIAN HUKUM. Mataram University Press.
- Mursidah, M. A., Junus, N., & Kamba, N. M. S. (2023). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Finance di Kota

- Gorontalo. Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA, 1(3), 121-140. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.576>
- Prayudha Dinata, A., & Emmy Mustafa, M. (2025). Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Cara Arbitrase. *Blantika: Multidisciplinary Jurnal*, 3, 2025.
- Purba, P., Ketut Sudiatmaka, I., Gede, D., & Mangku, S. (2019). Implementasi Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kabupaten Buleleng. In *Tahun* (Vol. 2, Number 3).
- Rahman, & Arif. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. 2(1).
- Rohmannudin, Hidayatullah, I., Winario, M., & Putri, R. D. (n.d.). Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. In *Journal of Legal Sustainability. JOLS*.
- Sirait, & Adji Dwi Platino. (2024). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen yang Terjadi pada Transaksi Online di Kota Pekanbaru.
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. 3. <https://www.google.com/amp/www.dslalawfirm>.
- Windari, R. A., & Dewi, Y. K. (2024). Evaluating Mandatory Corporate Social Responsibility Disclosure Policies and Sustainability Development Goals Achievement in Indonesia. *Yustisia Jurnal Hukum*, 13(1), 1-26. <https://doi.org/10.20961/yustisia>.
- Muhaimin, (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.
- Panjaitan, Hulman. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Abdul Atsar, R. A. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*
- Sihombing & Agustinus. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Handoko, Dwi. (2019). *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- Soekanto, S., & Abdullah, M. (1982). *Sosiologi hukum dalam masyarakat*
- Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*.
- Susanti & Efendi. (2022). *Penelitian Hukum (Legal Research)*.
- Sinaga, D. (2023). *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*.
- Efendi, Jonaedi, & Ibrahim Johnny. (2018). *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*.