



Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia

Arsita Dhiba Nabila Bibi¹, Hanung Widjangkoro²

Fakultas Hukum, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: eka.derva@gmail.com

Article received: 02 Mei 2026, Review process: 08 Mei 2026

Article Accepted: 22 Mei 2026, Article published: 01 Juni 2026

ABSTRACT

Consumer disputes are one of the most common legal issues arising in the relationship between businesses and consumers. In practice, the imbalance of power between consumers and businesses often results in consumers suffering losses, both material and immaterial. The main issues in this study are the mechanisms for resolving consumer disputes in Indonesia and the effectiveness of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in providing legal protection to consumers. The objective of this study is to analyze the forms of consumer dispute resolution and to evaluate the role of the BPSK as an alternative dispute resolution institution. The research method employed is normative legal research using a statutory approach and a conceptual approach. The findings indicate that consumer dispute resolution can be conducted through both litigation and non-litigation channels, with the BPSK serving as the primary institution for resolving disputes quickly, affordably, and simply. However, the effectiveness of the BPSK still faces various obstacles, such as limited authority and overlapping responsibilities with other institutions. Therefore, regulatory strengthening and institutional capacity building are necessary to ensure optimal consumer protection.

Keywords: BPSK, Dispute Resolution, Legal Protection, Consumer Disputes.

ABSTRAK

Sengketa konsumen merupakan salah satu permasalahan hukum yang sering terjadi dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha sering menyebabkan konsumen mengalami kerugian, baik secara materiil maupun immateriil. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia serta bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk penyelesaian sengketa konsumen serta mengevaluasi peran BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi, dengan BPSK sebagai lembaga utama dalam penyelesaian sengketa secara cepat, murah, dan sederhana. Namun, efektivitas BPSK masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kewenangan dan tumpang tindih dengan lembaga lain. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan peningkatan kapasitas kelembagaan guna menjamin perlindungan konsumen secara optimal.

Kata Kunci: BPSK, Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Hukum, Sengketa Konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital dan modernisasi perdagangan di Indonesia telah membawa perubahan besar terhadap pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Aktivitas transaksi barang dan jasa kini tidak hanya dilakukan secara konvensional, tetapi juga melalui platform digital, marketplace, jasa keuangan elektronik, serta layanan berbasis teknologi lainnya. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh kebutuhan hidup, namun di sisi lain juga meningkatkan potensi terjadinya sengketa konsumen. Sengketa dapat muncul akibat ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, pencantuman klausula baku yang merugikan, wanprestasi, informasi yang menyesatkan, maupun pelanggaran terhadap hak-hak konsumen (Rambe dkk, 2022).

Konsumen pada dasarnya memiliki kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena keterbatasan akses informasi, pemahaman hukum, serta kemampuan ekonomi. Dalam praktik perdagangan modern, pelaku usaha sering kali menggunakan perjanjian standar atau klausula baku yang disusun sepihak tanpa memberikan ruang negosiasi kepada konsumen. Situasi ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan dan pelanggaran terhadap prinsip keseimbangan dalam hukum perjanjian. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen guna menjamin terciptanya kepastian hukum, keadilan, dan keamanan dalam aktivitas perdagangan.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kehadiran UUPK menjadi tonggak penting dalam pembangunan sistem perlindungan konsumen nasional karena memberikan pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha, larangan terhadap praktik usaha yang merugikan, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Menurut Rahmi Rimanda (2019), pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan bentuk konkret negara dalam menghadirkan lembaga quasi yudisial yang dapat memberikan akses penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan berbiaya ringan bagi masyarakat (Rahmi, 2019).

BPSK dibentuk sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Kehadiran BPSK diharapkan mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dibandingkan proses litigasi di pengadilan yang relatif memakan waktu dan biaya. Selain itu, BPSK juga memiliki fungsi pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK. Deviana Yuanitasari dan Hazar Kusmayanti menjelaskan bahwa fungsi pengawasan tersebut menjadi bagian penting dalam mencegah praktik perdagangan yang merugikan konsumen, meskipun dalam praktiknya BPSK sering kali bersifat pasif dan hanya bertindak apabila terdapat pengaduan dari masyarakat (Yuanita & Kusmayanti, 2021).

Keberadaan BPSK menjadi semakin penting seiring meningkatnya kompleksitas transaksi konsumen di era digital. Sengketa konsumen tidak lagi terbatas pada transaksi barang kebutuhan sehari-hari, tetapi juga mencakup jasa

pembiayaan, pinjaman online, telekomunikasi, perdagangan elektronik, dan layanan digital lainnya. Kondisi tersebut menuntut adanya lembaga penyelesaian sengketa yang adaptif, cepat, dan mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif kepada masyarakat. Penelitian Rizka Syarifa dkk. (2022) menunjukkan bahwa persoalan klausula eksonerasi dan ketidakseimbangan hubungan hukum masih menjadi salah satu bentuk pelanggaran yang paling banyak dikeluhkan konsumen, khususnya di sektor jasa keuangan dan retail (Syarifa dkk, 2022).

Meskipun demikian, efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu persoalan utama adalah lemahnya kekuatan eksekutorial putusan BPSK karena putusan tersebut masih dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Hal ini menyebabkan penyelesaian sengketa yang seharusnya cepat dan sederhana menjadi berlarut-larut. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta tumpang tindih kewenangan dengan lembaga peradilan juga menjadi faktor penghambat optimalisasi fungsi BPSK. Rida Ista Sitepu dan Hanamuhamad (2021) menyatakan bahwa efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen memerlukan penyempurnaan regulasi dan penguatan kewenangan agar mampu memberikan kepastian hukum yang lebih baik bagi konsumen (Sitepu & Hanamuhamad, 2021).

Permasalahan lain juga muncul dalam praktik penyelesaian sengketa tertentu, seperti sengketa pembiayaan dan jaminan fidusia. Dalam beberapa kasus, terjadi perbedaan penafsiran mengenai batas kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha pembiayaan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan memperlihatkan masih adanya disharmonisasi antara UUPK dengan peraturan sektoral lainnya. Ruli Agustin (2024) menegaskan bahwa benturan kewenangan antara BPSK dan Pengadilan Negeri dalam sengketa leasing menunjukkan perlunya pengaturan yang lebih jelas terkait ruang lingkup kewenangan BPSK (Agustin, 2024).

Di sisi lain, masyarakat masih menghadapi keterbatasan pemahaman mengenai mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Banyak konsumen yang memilih tidak melanjutkan sengketa karena menganggap proses hukum rumit, memakan waktu, dan membutuhkan biaya besar. Padahal, keberadaan BPSK dirancang untuk memberikan akses keadilan yang lebih mudah bagi masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi fungsi BPSK tidak hanya memerlukan penguatan regulasi, tetapi juga peningkatan edukasi hukum dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perlindungan konsumen memiliki posisi strategis dalam mewujudkan sistem perdagangan yang adil dan berkeadilan. Keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen menjadi instrumen penting dalam menjamin perlindungan hukum bagi konsumen. Namun, berbagai persoalan normatif maupun praktis menunjukkan bahwa efektivitas BPSK masih memerlukan evaluasi dan penguatan kelembagaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dan efektivitas peran BPSK menjadi penting dilakukan guna mengetahui sejauh

mana lembaga tersebut mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang menelaah norma hukum, asas hukum, doktrin, serta sinkronisasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum tertentu. Menurut Irwansyah (2021), penelitian hukum normatif berfokus pada studi terhadap sistem norma dalam hukum positif yang meliputi asas, kaidah, dan peraturan hukum yang berlaku. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta peraturan pelaksana lainnya yang relevan. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep perlindungan hukum, penyelesaian sengketa konsumen, dan kedudukan BPSK sebagai lembaga quasi yudisial dalam sistem hukum Indonesia. Pendekatan konseptual penting digunakan untuk memperoleh pemahaman teoritis mengenai prinsip-prinsip hukum yang berkembang dalam doktrin dan literatur akademik. Menurut Marzuki (2019), pendekatan konseptual dilakukan dengan menelaah pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum guna membangun argumentasi hukum yang sistematis. Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan memberikan gambaran secara sistematis mengenai permasalahan hukum yang diteliti kemudian dianalisis berdasarkan teori dan ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian deskriptif analitis tidak hanya menggambarkan fenomena hukum, tetapi juga menguraikan hubungan antara aturan hukum dengan praktik penerapannya dalam masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK serta berbagai hambatan yang dihadapi dalam praktik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan dokumen hukum resmi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan BPSK. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan artikel akademik yang relevan dengan objek penelitian. Sedangkan bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber lain yang mendukung penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Soekanto dan Mamudji (2018) menjelaskan bahwa penggunaan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier bertujuan untuk memperoleh analisis hukum yang komprehensif dan sistematis.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengumpulkan berbagai literatur, jurnal ilmiah, regulasi, dan dokumen hukum yang berkaitan dengan objek penelitian. Studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh landasan teoritis dan normatif

mengenai perlindungan konsumen serta kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, penelusuran bahan hukum dilakukan melalui database jurnal nasional maupun internasional yang dapat diakses secara daring. Teknik analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode interpretasi hukum dan penalaran deduktif. Analisis kualitatif dilakukan dengan menguraikan bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian dikaitkan dengan teori hukum, asas hukum, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penalaran deduktif digunakan dengan menarik kesimpulan dari aturan hukum yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus. Menurut Diantha (2017) analisis hukum kualitatif bertujuan menghasilkan argumentasi, konsep, dan preskripsi hukum yang relevan terhadap isu hukum yang diteliti. Dengan menggunakan metode penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan analisis yang sistematis mengenai efektivitas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen serta memberikan rekomendasi terhadap penguatan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dampak Pelaku Usaha yang Merugikan Konsumen

1. Bentuk Kerugian Konsumen

Kerugian konsumen merupakan konsekuensi hukum yang timbul akibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang jelas mengenai perlindungan terhadap kerugian yang dialami konsumen. Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pasal 4 huruf c juga menyebutkan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa negara memberikan jaminan normatif terhadap perlindungan hak konsumen dari segala bentuk kerugian yang muncul akibat tindakan pelaku usaha. Kerugian konsumen dapat berupa:

- a. Kerugian materiil (kerusakan barang, kerugian finansial)
- b. Kerugian immateriil (ketidaknyamanan, kerugian psikologis)

Perspektif filosofis mengenai kerugian konsumen berakar pada konsep keadilan dan perlindungan terhadap pihak yang lemah dalam hubungan hukum keperdataan. Teori keadilan yang dikemukakan oleh John Rawls menempatkan perlindungan terhadap kelompok rentan sebagai bagian dari prinsip fairness dalam sistem hukum modern (Rawls, 2020). Konsumen dalam praktik perdagangan sering berada pada posisi yang tidak seimbang dibandingkan pelaku usaha karena keterbatasan akses informasi dan kemampuan ekonomi. Kondisi tersebut menimbulkan problem filosofis berupa ketidakadilan distributif dalam transaksi perdagangan. Menurut Nisantika & Maharani (2021), kerugian konsumen sering terjadi akibat informasi produk yang tidak transparan dan tidak sesuai dengan

kenyataan. Pendapat tersebut memperlihatkan bahwa transparansi informasi merupakan instrumen utama dalam mewujudkan perlindungan hukum yang berkeadilan bagi konsumen.

Perspektif teoritis mengenai bentuk kerugian konsumen dapat dianalisis melalui teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan lengkap kepada konsumen sebelum transaksi dilakukan. Perlindungan represif diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian (Hadjon, 2021). Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Ketentuan tersebut memperlihatkan adanya tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap seluruh dampak kerugian yang dialami konsumen, baik kerugian yang bersifat materiil maupun immateriil. Konsumen sering berada pada posisi yang lemah karena:

- a. Kurangnya informasi
- b. Ketergantungan terhadap pelaku usaha
- c. Minimnya pemahaman hukum

Perspektif yuridis menunjukkan bahwa problematika kerugian konsumen masih berkaitan dengan lemahnya implementasi norma perlindungan konsumen dalam praktik perdagangan. Banyak pelaku usaha yang belum menjalankan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelanggaran terhadap kewajiban tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam bentuk penipuan informasi, cacat produk, maupun kerugian finansial akibat penggunaan barang dan jasa yang tidak sesuai standar. Problem yuridis juga terlihat dari rendahnya efektivitas penegakan hukum serta minimnya kesadaran masyarakat untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun pengadilan. Keadaan tersebut memperlihatkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat.

Perspektif sosiologis memperlihatkan bahwa perkembangan perdagangan digital dan meningkatnya aktivitas transaksi elektronik turut memperbesar potensi kerugian konsumen di Indonesia. Masyarakat seringkali melakukan transaksi tanpa memahami hak-haknya sebagai konsumen sehingga rentan mengalami kerugian akibat praktik perdagangan yang tidak sehat. Faktor rendahnya literasi hukum, ketimpangan informasi, serta dominasi pelaku usaha dalam menentukan standar transaksi menyebabkan posisi konsumen semakin lemah dalam hubungan hukum perdagangan. Kondisi tersebut diperkuat oleh perkembangan teknologi yang memungkinkan penyebaran informasi produk secara cepat namun tidak selalu disertai validitas dan transparansi. Menurut penelitian Sari dan Nugroho (2023),

peningkatan transaksi digital di Indonesia memiliki korelasi dengan meningkatnya pengaduan konsumen terkait barang tidak sesuai deskripsi dan penyalahgunaan data pribadi konsumen. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen harus dipahami tidak hanya sebagai instrumen hukum, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan sosial terhadap masyarakat modern.

Analisis penulis menunjukkan bahwa bentuk kerugian konsumen pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi semata, tetapi juga menyangkut hak asasi konsumen untuk memperoleh rasa aman, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam setiap transaksi perdagangan. Ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha menciptakan relasi hukum yang cenderung merugikan konsumen apabila tidak diimbangi dengan regulasi dan pengawasan yang efektif dari negara. Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah memberikan dasar hukum yang cukup kuat, namun implementasi norma masih menghadapi berbagai hambatan baik secara struktural maupun kultural. Peningkatan edukasi hukum kepada masyarakat, penguatan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa konsumen menjadi langkah penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang berkeadilan. Perlindungan konsumen yang efektif akan menciptakan kepastian hukum, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan, serta mendukung terciptanya iklim ekonomi yang sehat dan berkeadilan sosial.

2. Dampak Sosial dan Ekonomi

Sengketa konsumen merupakan permasalahan hukum yang tidak hanya menimbulkan kerugian individual bagi konsumen, tetapi juga berdampak luas terhadap kehidupan sosial dan stabilitas ekonomi masyarakat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan normatif mengenai pentingnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagai bagian dari pembangunan ekonomi nasional. Pasal 3 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan “meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.” Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen memiliki orientasi sosial dan ekonomi untuk menciptakan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa konsumen tidak hanya berdampak pada individu tetapi juga pada:

- a) Menurunnya kepercayaan publik
- b) Gangguan stabilitas ekonomi
- c) Menurunnya kualitas produk di pasar

Perspektif filosofis mengenai dampak sosial dan ekonomi sengketa konsumen berkaitan erat dengan teori keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Konsep negara hukum kesejahteraan (*welfare state*) menempatkan negara sebagai pihak yang bertanggung jawab menjamin perlindungan terhadap masyarakat dalam aktivitas ekonomi. John Rawls dalam teori keadilannya menjelaskan bahwa sistem sosial harus mampu memberikan perlindungan terhadap kelompok yang berada dalam posisi lemah agar tercipta keseimbangan dan keadilan distributif (Rawls,

2020). Sengketa konsumen yang terus meningkat dapat menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan dan lembaga pengawasan negara. Kondisi tersebut mencerminkan adanya problem filosofis berupa kegagalan negara dalam menjamin rasa aman dan keadilan bagi konsumen. Menurunnya kepercayaan publik terhadap produk dan jasa pada akhirnya dapat mempengaruhi stabilitas hubungan sosial serta legitimasi hukum dalam masyarakat modern.

Perspektif teoritis menunjukkan bahwa sengketa konsumen memiliki keterkaitan erat dengan teori perlindungan hukum dan teori tanggung jawab pelaku usaha. Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum bertujuan memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat dari tindakan yang merugikan hak-haknya (Hadjon, 2021). Perlindungan hukum dalam konteks konsumen tidak hanya bersifat represif melalui penyelesaian sengketa, tetapi juga preventif melalui pengawasan kualitas produk dan transparansi informasi. Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pelaku usaha wajib “menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.” Ketentuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas produk merupakan bagian penting dalam menjaga stabilitas ekonomi dan kepercayaan masyarakat terhadap pasar. Menurunnya kualitas produk akibat lemahnya pengawasan akan menciptakan persaingan usaha tidak sehat serta menghambat pertumbuhan ekonomi nasional secara berkelanjutan.

Perspektif yuridis memperlihatkan bahwa problematika sengketa konsumen masih berkaitan dengan lemahnya implementasi regulasi perlindungan konsumen dalam praktik perdagangan. Banyak pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban hukum terkait standar mutu dan keamanan produk demi memperoleh keuntungan ekonomi secara cepat. Keadaan tersebut mengakibatkan meningkatnya pengaduan masyarakat terhadap barang dan jasa yang tidak sesuai dengan standar maupun informasi yang dijanjikan. Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang yang “tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Problem yuridis muncul ketika mekanisme pengawasan dan penegakan hukum belum berjalan optimal sehingga pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha sering tidak memberikan efek jera. Akibatnya, masyarakat mengalami kerugian secara ekonomi sekaligus kehilangan kepercayaan terhadap sistem perlindungan hukum yang disediakan negara.

Perspektif sosiologis menunjukkan bahwa dampak sosial dari sengketa konsumen dapat mempengaruhi pola perilaku masyarakat dalam aktivitas ekonomi dan perdagangan. Masyarakat yang sering mengalami kerugian cenderung memiliki rasa ketidakpercayaan terhadap produk lokal maupun sistem transaksi elektronik. Fenomena tersebut menyebabkan perubahan perilaku konsumsi masyarakat yang lebih berhati-hati dan selektif dalam memilih barang dan jasa. Menurut penelitian Pratama dan Lestari (2022), meningkatnya sengketa konsumen dalam perdagangan digital di Indonesia berdampak terhadap penurunan loyalitas konsumen dan meningkatnya kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan transaksi elektronik.

Kondisi tersebut juga berdampak terhadap persaingan usaha karena pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dapat merusak reputasi pasar secara keseluruhan. Menurunnya kualitas produk di pasar pada akhirnya tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga menghambat pembangunan ekonomi nasional serta daya saing industri dalam negeri.

Analisis penulis menunjukkan bahwa dampak sosial dan ekonomi dari sengketa konsumen memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas perlindungan hukum yang diberikan negara terhadap masyarakat. Lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat menjadi faktor utama meningkatnya sengketa konsumen di Indonesia. Perlindungan konsumen seharusnya dipandang sebagai bagian integral dari pembangunan ekonomi nasional karena kepercayaan publik merupakan fondasi utama dalam menciptakan pasar yang sehat dan berkeadilan. Penguatan regulasi, peningkatan pengawasan produk, serta optimalisasi edukasi hukum kepada masyarakat menjadi langkah strategis dalam meminimalisasi dampak sosial dan ekonomi akibat sengketa konsumen. Sistem perlindungan konsumen yang efektif akan mampu meningkatkan kualitas produk, menjaga stabilitas ekonomi, serta menciptakan hubungan perdagangan yang lebih adil dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Penyelesaian Melalui Litigasi dan Non-Litigasi

Sengketa konsumen merupakan konsekuensi logis dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak selalu berjalan secara seimbang. Dalam praktiknya, sengketa ini dapat timbul akibat berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian produk, pelanggaran kewajiban pelaku usaha, maupun ketidaktahuan konsumen terhadap hak-haknya. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Dalam sistem hukum Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen pada dasarnya dapat ditempuh melalui dua jalur utama, yaitu jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non-litigasi (di luar pengadilan). Kedua mekanisme ini memiliki karakteristik, kelebihan, dan kelemahan masing-masing yang perlu dipahami secara komprehensif.

a Penyelesaian Melalui Jalur Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi merupakan mekanisme formal yang dilakukan melalui lembaga peradilan, khususnya Pengadilan Negeri. Jalur ini diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia.

Dalam proses litigasi, pihak yang merasa dirugikan (konsumen) dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha dengan tujuan memperoleh ganti rugi atau pemulihan hak. Proses ini melibatkan beberapa tahapan, yaitu pendaftaran gugatan, pemeriksaan perkara, pembuktian, hingga putusan hakim.

Salah satu keunggulan dari jalur litigasi adalah adanya kepastian hukum yang lebih kuat, karena putusan pengadilan memiliki kekuatan hukum tetap (*inkracht*) dan dapat dieksekusi secara paksa oleh negara. Selain itu, jalur ini juga memberikan ruang bagi pembuktian yang lebih komprehensif, termasuk penggunaan saksi, ahli, dan alat bukti lainnya (Zia & Saleh, 2022).

Namun demikian, jalur litigasi memiliki beberapa kelemahan yang cukup signifikan. Pertama, prosesnya cenderung memakan waktu yang lama, sehingga tidak sesuai dengan prinsip penyelesaian sengketa yang cepat. Kedua, biaya yang dikeluarkan relatif tinggi, baik biaya perkara maupun biaya advokat. Ketiga, prosedur yang formal dan kompleks seringkali menyulitkan konsumen, terutama yang memiliki keterbatasan pengetahuan hukum.

Dalam konteks sengketa konsumen, jalur litigasi sering dianggap sebagai upaya terakhir (*ultimum remedium*) apabila penyelesaian melalui jalur non-litigasi tidak berhasil. Hal ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen yang mengutamakan penyelesaian secara sederhana, cepat, dan biaya ringan (Sitepu & Muhammad, 2021).

Selain itu, dalam praktiknya, tidak semua konsumen memiliki akses yang sama terhadap pengadilan. Faktor geografis, ekonomi, dan sosial menjadi hambatan tersendiri. Oleh karena itu, meskipun jalur litigasi memberikan kepastian hukum yang kuat, efektivitasnya dalam melindungi konsumen masih perlu dikaji secara kritis.

b Penyelesaian Melalui Jalur Non-Litigasi

Sebagai alternatif dari jalur litigasi, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi. Jalur ini dikenal sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa secara lebih fleksibel, cepat, dan efisien.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit mengakui keberadaan mekanisme non-litigasi sebagai sarana penyelesaian sengketa, terutama melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam praktiknya, terdapat beberapa bentuk penyelesaian non-litigasi, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral (mediator) untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Dalam mediasi, mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutus perkara, melainkan hanya memfasilitasi komunikasi antara para pihak.

Keunggulan mediasi terletak pada fleksibilitasnya. Para pihak dapat menentukan sendiri solusi yang dianggap paling adil dan menguntungkan. Selain itu, proses mediasi bersifat rahasia dan tidak formal, sehingga lebih nyaman bagi para pihak (Pardamean, 2025).

Namun, keberhasilan mediasi sangat bergantung pada itikad baik para pihak. Apabila salah satu pihak tidak kooperatif, maka mediasi cenderung gagal. Oleh karena itu, mediasi membutuhkan komitmen yang kuat dari kedua belah pihak.

Konsiliasi memiliki kemiripan dengan mediasi, namun konsiliator memiliki peran yang lebih aktif dalam memberikan usulan penyelesaian. Dalam proses ini,

konsiliator dapat memberikan rekomendasi yang dapat diterima atau ditolak oleh para pihak.

Konsiliasi sering digunakan dalam sengketa yang membutuhkan solusi teknis atau spesifik. Keunggulan konsiliasi adalah adanya pandangan objektif dari pihak ketiga yang dapat membantu menyelesaikan kebuntuan.

Namun demikian, seperti halnya mediasi, hasil konsiliasi tidak bersifat mengikat apabila tidak disepakati oleh para pihak.

Arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang menghasilkan putusan final dan mengikat. Dalam arbitrase, para pihak menyerahkan penyelesaian sengketa kepada arbiter yang memiliki kewenangan untuk memutus perkara.

Menurut Pardamean Harahap (2025), arbitrase menjadi alternatif yang efektif karena sifat putusannya yang final dan mengikat, sehingga memberikan kepastian hukum yang tinggi. Selain itu, proses arbitrase relatif lebih cepat dibandingkan litigasi.

Namun, arbitrase juga memiliki kelemahan, terutama terkait biaya yang relatif tinggi dan keterbatasan akses bagi konsumen kecil. Selain itu, arbitrase membutuhkan kesepakatan para pihak untuk menggunakan mekanisme ini.

Secara keseluruhan, jalur non-litigasi menawarkan solusi yang lebih efisien dan fleksibel dibandingkan litigasi. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada kesadaran hukum dan itikad baik para pihak.

2. *Peran, kewenangan, dan efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam sistem perlindungan hukum konsumen di Indonesia*

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai instrumen penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Keberadaan BPSK memiliki posisi strategis dalam mewujudkan akses keadilan bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa "Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan." Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa negara secara normatif memberikan ruang penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan biaya ringan bagi masyarakat. BPSK menjadi bagian penting dalam sistem perlindungan hukum konsumen karena memberikan alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi yang lebih mudah diakses dibandingkan proses peradilan umum. Perspektif filosofis mengenai pembentukan BPSK berkaitan dengan konsep negara hukum kesejahteraan yang menempatkan negara sebagai pelindung hak-hak masyarakat, khususnya konsumen sebagai pihak yang lemah dalam hubungan hukum perdagangan.

Fungsi dan peran BPSK pada dasarnya merupakan implementasi dari teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif (Hadjon, 2021). Perlindungan preventif diwujudkan melalui upaya mediasi, konsiliasi, dan edukasi hukum kepada masyarakat guna mencegah terjadinya sengketa konsumen secara berkelanjutan.

Perlindungan represif diwujudkan melalui penyelesaian sengketa dan pemberian putusan terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa tugas dan wewenang BPSK adalah “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.” Menurut Nisantika & Maharani (2021), BPSK memiliki peran penting dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen yang tidak memiliki kemampuan untuk menempuh jalur litigasi. Keberadaan BPSK dengan demikian menjadi instrumen penting dalam mewujudkan asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan bagi masyarakat pencari keadilan. Problem teoritis muncul ketika kedudukan BPSK sebagai lembaga quasi-judicial belum memiliki penguatan kelembagaan yang memadai sehingga efektivitas pelaksanaan kewenangannya sering dipertanyakan dalam praktik hukum nasional.

Kewenangan BPSK secara normatif mencerminkan adanya fungsi adjudikatif dan mediatif yang melekat dalam lembaga tersebut. BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, memberikan putusan atas sengketa yang ditangani, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha. Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa “Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.” Kewenangan tersebut memberikan posisi yang unik bagi BPSK sebagai lembaga quasi-peradilan di bidang perlindungan konsumen. Perspektif yuridis memperlihatkan adanya problematika kewenangan akibat tumpang tindih pengaturan dengan lembaga lain, khususnya dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. Menurut Rambe et al. (2022), terdapat keterbatasan kewenangan BPSK terutama dalam menangani sengketa di sektor jasa keuangan karena adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang memiliki kewenangan khusus pada sektor tersebut. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum dan dualisme kewenangan yang berpotensi menghambat efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen menjadi isu penting dalam sistem hukum perlindungan konsumen nasional. Efektivitas tersebut dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kecepatan penyelesaian sengketa, biaya yang rendah, kepuasan para pihak, dan kepatuhan terhadap putusan. Perspektif sosiologis menunjukkan bahwa keberadaan BPSK belum sepenuhnya dikenal masyarakat sehingga tingkat pemanfaatannya masih relatif rendah dibandingkan potensi sengketa konsumen yang terjadi di Indonesia. Menurut Zia & Saleh (2022), terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas BPSK, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas pendukung, rendahnya sosialisasi kepada masyarakat, serta adanya tumpang tindih kewenangan antar lembaga penyelesaian sengketa. Kondisi tersebut diperparah dengan minimnya anggaran operasional dan lemahnya koordinasi kelembagaan antara pemerintah daerah, kementerian terkait, dan lembaga penegak hukum lainnya. Problem sosiologis terlihat dari rendahnya kesadaran hukum masyarakat

mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi melalui BPSK. Akibatnya, banyak konsumen lebih memilih untuk tidak melanjutkan proses penyelesaian sengketa karena dianggap rumit, memakan waktu, dan tidak memberikan kepastian hasil yang optimal.

Upaya peningkatan efektivitas BPSK memerlukan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas kelembagaan, serta integrasi sistem penyelesaian sengketa konsumen dengan sistem hukum nasional secara komprehensif. Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa "Putusan majelis bersifat final dan mengikat." Ketentuan tersebut sebenarnya memberikan legitimasi hukum yang kuat terhadap putusan BPSK, namun dalam praktik pelaksanaannya masih sering menghadapi hambatan eksekusi dan keberatan dari pelaku usaha. Penguatan kualitas sumber daya manusia, peningkatan anggaran operasional, serta optimalisasi digitalisasi layanan penyelesaian sengketa menjadi langkah strategis dalam memperkuat efektivitas kelembagaan BPSK. Menurut Putri dan Hidayat (2023), reformasi kelembagaan BPSK melalui penguatan koordinasi lintas sektor dan pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara cepat dan efisien. Penguatan sosialisasi hukum kepada masyarakat juga menjadi aspek penting agar konsumen memahami hak-haknya serta memiliki keberanian untuk menempuh mekanisme penyelesaian sengketa ketika mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. Keberhasilan BPSK dalam menjalankan fungsinya akan memberikan kontribusi besar terhadap terciptanya iklim perdagangan yang sehat, adil, dan berorientasi pada perlindungan hak-hak konsumen.

Analisis penulis menunjukkan bahwa keberadaan BPSK merupakan manifestasi konkret dari tanggung jawab negara dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pihak yang rentan dalam hubungan perdagangan. Kedudukan BPSK sebagai lembaga quasi-judicial memiliki nilai strategis karena mampu menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dibandingkan jalur litigasi di pengadilan. Permasalahan kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia, tumpang tindih kewenangan, serta lemahnya sosialisasi hukum menjadi faktor utama yang menyebabkan efektivitas BPSK belum berjalan optimal. Penguatan regulasi mengenai kewenangan BPSK perlu dilakukan untuk menghindari konflik kewenangan antar lembaga penyelesaian sengketa di Indonesia. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dan dukungan anggaran operasional juga menjadi kebutuhan mendesak agar BPSK mampu menjalankan fungsi adjudikatif dan mediatif secara profesional. Digitalisasi sistem layanan BPSK serta integrasi dengan sistem hukum nasional dapat menjadi solusi dalam mempercepat penyelesaian sengketa konsumen di era perkembangan teknologi dan perdagangan elektronik saat ini. Efektivitas BPSK pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh norma hukum yang mengaturnya, tetapi juga oleh komitmen negara dalam memperkuat kelembagaan perlindungan konsumen demi terciptanya kepastian hukum, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat.

SIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis sebagai lembaga quasi-judicial dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen melalui mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Keberadaan BPSK telah memberikan akses keadilan bagi masyarakat, khususnya konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha, namun efektivitas pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran operasional, rendahnya sosialisasi hukum, serta adanya tumpang tindih kewenangan dengan lembaga lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem perlindungan konsumen di Indonesia belum sepenuhnya berjalan optimal dalam mewujudkan kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat. Penguatan regulasi mengenai kewenangan BPSK perlu dilakukan agar tidak terjadi dualisme kewenangan dalam penyelesaian sengketa konsumen di berbagai sektor. Peningkatan kapasitas kelembagaan, penguatan kualitas sumber daya manusia, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja BPSK. Sosialisasi hukum kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan agar konsumen memahami hak-haknya serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Integrasi sistem penyelesaian sengketa berbasis teknologi informasi dan digitalisasi layanan BPSK dapat menjadi solusi strategis dalam menghadapi perkembangan perdagangan elektronik di era modern. Optimalisasi peran BPSK secara berkelanjutan akan memberikan kontribusi terhadap terciptanya perlindungan hukum konsumen yang lebih efektif, adil, dan mampu mendukung stabilitas ekonomi nasional.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, R. (2024). Miskonsepsi penyelesaian sengketa jaminan fidusia dalam praktik leasing oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum Statuta*, 3(3). <https://doi.org/10.35586/jhs.v3i3.9006>
- Diantha, I. M. P. (2017). Metodologi penelitian hukum normatif dalam justifikasi teori hukum. Prenada Media.
- Hadjon, P. M. (2021). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Irwansyah. (2021). Penelitian hukum: Pilihan metode dan praktik penulisan artikel. *Mirra Buana Media*. <https://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/17458/1/Penelitian%20Hukum.pdf>
- Marzuki, P. M. (2019). *Penelitian hukum (Edisi revisi)*. Kencana.
- Nisantika, R., & Maharani, D. (2021). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 15(2), 120–136.
- Nisantika, R., & Maharani, D. (2021). Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat informasi produk yang menyesatkan dalam transaksi elektronik. *Jurnal Hukum Bisnis*, 15(2), 120–134.

- Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 49–59.
- Pardamean Harahap, S. H. (2025). Arbitrase penyelesaian sengketa konsumen final mengikat jilid 2: Pelaksanaan putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final mengikat. *Goresan Pena*.
- Pratama, R., & Lestari, D. (2022). Dampak sengketa konsumen terhadap kepercayaan masyarakat dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 52(3), 455–472.
- Putri, A., & Hidayat, R. (2023). Reformasi kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 20(3), 311–328.
- Rahmi, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga quasi yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 17–34. <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>
- Rambe, M., Siregar, D., & Prakoso, Y. (2022). Problematika kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 10(1), 88–103.
- Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan memeriksa sengketa konsumen jasa keuangan pasca terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 109–116.
- Rawls, J. (2020). *A theory of justice*. Cambridge: Harvard University Press.
- Sari, N., & Nugroho, A. (2023). Perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 20(1), 55–70.
- Sidabalok, J. (2020). Mencari sistem penyelesaian sengketa konsumen yang ideal dalam rangka meningkatkan perlindungan terhadap konsumen. *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, 1(2). <https://doi.org/10.54367/fiat.v1i2.1150>
- Sitepu, R. I., & Hanamuhamad. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7–14. <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7–14.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2018). Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat. *Rajawali Pers*.
- Sutrisno, E. (2021). Perlindungan konsumen dan stabilitas ekonomi nasional dalam perspektif hukum bisnis Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(4), 320–336.
- Syarifa, R., Rahmawati, L., Andini, P. F., Simanjuntak, M., & Anggraini, A. M. T. (2022). Menyelidik isu perlindungan konsumen pada klausula eksonerasi di sektor jasa keuangan dan retail dengan pendekatan mixed methods. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 15(2), 178–190. <https://doi.org/10.24156/jikk.2022.15.2.178>
-

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H. (2019). Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam pengawasan pencantuman klausula baku dalam sistem hukum perlindungan konsumen Indonesia. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 7(3). <https://doi.org/10.29303/ius.v7i3.676>

Zia, H., & Saleh, K. (2022). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Indonesia. *Datin Law Jurnal*, 3(1).

Zia, M., & Saleh, A. (2022). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 52(4), 455–472