

BUKU REFERENSI



MEWUJUDKAN KEADILAN KONSUMEN

**PENERAPAN ASAS PROPORSIONAL DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA DI BPSK**



**Dr. Lina Maulidiana, S.H., M.H.
Rendy Renaldy, S.H., M.Kn., C.P.Li.**

MEWUJUDKAN KEADILAN KONSUMEN

**Penerapan Asas Proporsional Dalam
Penyelesaian Sengketa Di Bpsk**

Dr. Lina Maulidiana, S.H., M.H.
Rendy Renaldy, S.H., M.Kn., C.P.Li.



MEWUJUDKAN KEADILAN KONSUMEN PENERAPAN ASAS PROPORSIONAL DALAM PENYELESAIAN SENGKETA DI BPSK

Ditulis oleh:

Dr. Lina Maulidiana, S.H., M.H.
Rendy Renaldy, S.H., M.Kn., C.P.Li.

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang keras memperbanyak, menerjemahkan atau mengutip baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku tanpa izin tertulis dari penerbit.



ISBN: 978-634-7184-55-9
IV + 195 hlm; 18,2 x 25,7 cm.
Cetakan I, Mei 2025

Desain Cover dan Tata Letak:
Melvin Mirsal

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh
PT Media Penerbit Indonesia
Royal Suite No. 6C, Jalan Sedap Malam IX, Sempakata
Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan 20131
Telp: 081362150605
Email: ptmediapenerbitindonesia@gmail.com
Web: <https://mediapenerbitindonesia.com>
Anggota IKAPI No.088/SUT/2024

KATA PENGANTAR



Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, aktivitas perdagangan mengalami perubahan yang signifikan. Transaksi jual beli tidak lagi terbatas pada metode konvensional, melainkan telah berkembang melalui platform digital yang memberikan kemudahan bagi konsumen. Namun, kemajuan ini juga membawa berbagai tantangan, termasuk meningkatnya jumlah sengketa konsumen akibat ketidakseimbangan informasi, pelanggaran hak konsumen, dan praktik bisnis yang tidak adil. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi kebutuhan mendesak dalam menjamin hak-hak konsumen di Indonesia.

Buku referensi ini hadir memberikan wawasan mengenai konsep sengketa konsumen, hak dan kewajiban para pihak, serta prinsip-prinsip dalam penyelesaian sengketa di BPSK. Selain itu, buku referensi ini juga menganalisis efektivitas penerapan asas proporsional dalam berbagai kasus sengketa yang telah diselesaikan oleh BPSK. Dengan membandingkan penerapan prinsip ini di beberapa negara, buku referensi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi, praktisi hukum, dan pembuat kebijakan dalam memperkuat sistem perlindungan konsumen di Indonesia.

Semoga buku referensi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya hak dan kewajiban dalam transaksi perdagangan.

Salam Hangat,

Tim Penulis

DAFTAR ISI



KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Buku	3
C. Manfaat Buku	7
BAB II KONSEP SENGKETA KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	11
A. Pemahaman Sengketa Konsumen.....	11
B. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha.....	20
C. Prinsip-prinsip dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.	32
D. Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen	35
BAB III ASAS PROPORSIONAL DALAM HUKUM KONSUMEN.....	49
A. Pengertian dan Prinsip Asas Proporsional.....	49
B. Relevansi Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa	54
C. Penerapan Asas Proporsional dalam Sistem Hukum Indonesia.....	56
D. Perbandingan Penerapan Asas Proporsional di Beberapa Negara.....	64
BAB IV BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA	67
A. Sejarah dan Landasan Hukum Terbentuknya BPSK.....	67
B. Struktur Organisasi dan Kewenangan BPSK	70
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK.....	74
D. Peran BPSK dalam Mewujudkan Keadilan Konsumen.....	80

BAB V	PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK.....	87
	A. Proses Pengajuan Gugatan Konsumen	87
	B. Mekanisme Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi	96
	C. Peran Hakim Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa..	100
	D. Tantangan dalam Implementasi Penyelesaian Sengketa di BPSK	103
BAB VI	PENERAPAN ASAS PROPORSIONAL DALAM PENYELESAIAN SENGKETA DI BPSK.....	107
	A. Prinsip Proporsionalitas dalam Keputusan BPSK	107
	B. Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Asas Proporsional	114
	C. Efektivitas dan Hambatan dalam Implementasi Asas Proporsional.....	115
	D. Pengaruh Asas Proporsional terhadap Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha	119
BAB VII	ANALISIS DAN REKOMENDASI SISTEM PENINGKATAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.....	127
	A. Evaluasi Kinerja BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	127
	B. Reformasi Regulasi untuk Memperkuat Peran BPSK	134
	C. Sinergi antara BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen dan Pengadilan.....	138
	D. Model Ideal Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Berbasis Asas Proporsional	148
BAB VIII	STUDI KASUS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK.....	155
	A. Studi Kasus Sengketa Tagihan Listrik.....	155
	B. Studi Kasus Sengketa Pelayanan Farmasi	159
	C. Analisis Penerapan Asas Proporsionalitas.....	162
	D. Kesimpulan dan Rekomendasi	165
BAB IX	PENUTUP.....	169

DAFTAR PUSTAKA	171
GLOSARIUM.....	187
INDEKS	189
BIOGRAFI PENULIS.....	193
SINOPSIS	195

BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam perkembangan sistem hukum di berbagai negara, termasuk Indonesia. Seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan dan transaksi bisnis, baik dalam bentuk konvensional maupun digital, muncul berbagai persoalan yang menyangkut hak-hak konsumen. Salah satu isu utama dalam perlindungan konsumen adalah penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa ini sering kali terjadi karena adanya ketidakseimbangan informasi, perbedaan interpretasi terhadap perjanjian jual beli, hingga pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam setiap transaksi yang dilakukan. Salah satu mekanisme yang diatur dalam UUPK adalah penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dengan tugas utama menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Lembaga ini berperan penting dalam menyediakan akses keadilan bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Meskipun keberadaan BPSK sudah cukup lama diterapkan, dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen. Salah satu tantangan utama adalah bagaimana prinsip proporsionalitas diterapkan dalam penyelesaian sengketa tersebut. Prinsip proporsionalitas merupakan konsep hukum yang menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu perjanjian atau sengketa. Dalam

konteks sengketa konsumen, prinsip ini seharusnya memastikan bahwa keputusan yang diambil oleh BPSK tidak hanya memberikan keadilan bagi konsumen, tetapi juga tetap mempertimbangkan hak dan kepentingan pelaku usaha.

Pada berbagai kasus yang ditangani oleh BPSK, sering kali terjadi ketidakseimbangan dalam penerapan prinsip proporsionalitas. Beberapa keputusan cenderung lebih berpihak kepada konsumen tanpa mempertimbangkan posisi dan kepentingan pelaku usaha secara proporsional. Sebaliknya, dalam beberapa kasus lainnya, konsumen yang mengalami kerugian tidak mendapatkan ganti rugi yang sepadan dengan kerugian yang dialami. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam penerapan prinsip proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya sebagai konsumen juga menjadi faktor yang memperburuk permasalahan dalam penyelesaian sengketa. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-haknya berdasarkan UUPK, sehingga cenderung pasif dalam menuntut keadilan atas pelanggaran yang dialami. Di sisi lain, sebagian pelaku usaha juga masih kurang memahami kewajibannya dalam menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini menyebabkan banyak sengketa yang sebenarnya dapat dicegah melalui edukasi dan peningkatan kesadaran hukum di kalangan konsumen dan pelaku usaha.

Di era digital seperti saat ini, jumlah sengketa konsumen semakin meningkat seiring dengan pesatnya perkembangan e-commerce dan transaksi daring. Data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menunjukkan bahwa pengaduan konsumen terhadap transaksi e-commerce mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Masalah yang sering dikeluhkan oleh konsumen dalam transaksi daring meliputi keterlambatan pengiriman, produk yang tidak sesuai dengan deskripsi, hingga penipuan oleh penjual yang tidak bertanggung jawab. Tantangan ini menunjukkan bahwa regulasi yang ada harus terus diperbarui agar dapat mengakomodasi perubahan pola transaksi yang semakin kompleks.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan memperkuat peran BPSK dalam menangani sengketa konsumen secara lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia

di BPSK, mengembangkan sistem penyelesaian sengketa berbasis teknologi, serta memperjelas regulasi terkait penerapan prinsip proporsionalitas dalam keputusan yang diambil. Dengan adanya sistem yang lebih baik, diharapkan BPSK dapat memberikan keadilan yang lebih merata bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen.

Edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen juga perlu ditingkatkan. Pemerintah, organisasi perlindungan konsumen, serta pelaku usaha harus berkolaborasi dalam menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli. Dengan meningkatnya kesadaran konsumen, diharapkan jumlah sengketa yang terjadi dapat diminimalkan, serta konsumen menjadi lebih proaktif dalam menuntut hak-haknya jika terjadi pelanggaran.

Dari perspektif akademik, penelitian mengenai penerapan prinsip proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen masih tergolong terbatas. Banyak penelitian yang telah dilakukan lebih berfokus pada aspek legal formal dari UUPK, namun belum banyak yang secara khusus menganalisis bagaimana prinsip proporsionalitas diterapkan dalam praktik di BPSK. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggali lebih dalam bagaimana prinsip proporsionalitas diimplementasikan dalam berbagai kasus sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK.

B. Tujuan Buku

Buku referensi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam sistem hukum Indonesia. Dalam era digital yang semakin berkembang, transaksi perdagangan mengalami transformasi signifikan, yang juga meningkatkan kompleksitas permasalahan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, buku ini hadir sebagai pedoman akademis dan praktis yang tidak hanya membahas konsep dasar perlindungan konsumen, tetapi juga membahas penerapan asas proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis penelitian, buku ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Tujuan utama dari buku ini adalah untuk menjelaskan prinsip-prinsip yang mendasari hukum perlindungan konsumen serta memberikan analisis mengenai bagaimana asas proporsionalitas diterapkan dalam berbagai kasus sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK. Dalam konteks ini, buku ini menguraikan secara rinci hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, yang menjadi dasar utama dalam membangun hubungan yang adil dalam transaksi ekonomi. Perlindungan konsumen bukan hanya sekadar memastikan hak-haknya dihormati, tetapi juga menciptakan keseimbangan kepentingan dengan para pelaku usaha agar ekosistem bisnis dapat berjalan secara sehat dan berkelanjutan.

Buku ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa konsumen sering kali mengalami kendala akibat ketidakseimbangan informasi, kurangnya kesadaran hukum, serta keterbatasan regulasi yang ada. Dengan membahas berbagai studi kasus dari putusan BPSK dan membandingkannya dengan sistem penyelesaian sengketa di negara lain, buku ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai praktik terbaik yang dapat diadopsi untuk meningkatkan efektivitas lembaga ini. Evaluasi terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang ada juga menjadi bagian penting dari kajian ini, sehingga dapat ditemukan solusi yang lebih adil dan efisien bagi kedua belah pihak.

Peningkatan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajibannya dalam transaksi perdagangan juga menjadi salah satu tujuan penting dalam penulisan buku ini. Edukasi hukum bagi konsumen diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap mekanisme perlindungan yang tersedia, sehingga dapat mencegah terjadinya sengketa di kemudian hari. Dalam hal ini, buku ini tidak hanya ditujukan bagi akademisi dan praktisi hukum, tetapi juga bagi masyarakat umum yang ingin memahami lebih dalam mengenai hak-haknya sebagai konsumen.

Dari perspektif regulasi, buku ini juga bertujuan untuk mengusulkan rekomendasi kebijakan guna memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia. Beberapa aspek yang menjadi perhatian meliputi reformasi hukum, peningkatan koordinasi antara BPSK dan lembaga terkait, serta digitalisasi proses penyelesaian sengketa agar lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya sistem

hukum yang lebih responsif, diharapkan dapat tercipta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, adil, dan berkelanjutan.

Buku ini membahas bagaimana asas proporsionalitas berperan dalam memastikan bahwa keputusan yang diambil dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat memberikan keadilan bagi kedua belah pihak. Asas ini menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban serta mempertimbangkan dampak keputusan terhadap pelaku usaha dan konsumen secara seimbang. Dalam praktiknya, asas ini masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasi, seperti kurangnya pemahaman hakim konsumen terhadap konsep ini serta adanya bias dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, analisis terhadap penerapan asas proporsionalitas dalam berbagai kasus nyata menjadi salah satu kontribusi utama dari buku ini.

Buku ini juga bertujuan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia di BPSK agar lebih profesional dalam menangani kasus sengketa konsumen. Dengan peningkatan pelatihan dan sosialisasi kepada anggota BPSK, diharapkan putusan yang dihasilkan dapat lebih adil dan sesuai dengan prinsip hukum yang berlaku. Selain itu, peningkatan transparansi dalam prosedur penyelesaian sengketa menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil didasarkan pada pertimbangan yang objektif dan tidak berpihak pada salah satu pihak saja.

Pada rangka mendukung terciptanya sistem perlindungan konsumen yang lebih efektif, buku ini juga membandingkan praktik penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dengan beberapa negara lain. Dengan memahami bagaimana negara lain menerapkan regulasi dan asas proporsionalitas dalam sistem hukum, diharapkan dapat ditemukan model ideal yang dapat diadaptasi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia. Beberapa negara yang menjadi objek perbandingan dalam buku ini antara lain adalah negara-negara di Uni Eropa yang telah memiliki sistem penyelesaian sengketa konsumen yang lebih maju.

Tujuan lain dari buku ini adalah untuk mengidentifikasi tantangan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dan mengusulkan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya, keterbatasan sumber daya di BPSK, serta kurangnya koordinasi antara berbagai lembaga yang

bertanggung jawab dalam perlindungan konsumen. Dengan memberikan rekomendasi yang berbasis pada penelitian empiris dan studi kasus, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam menyusun regulasi yang lebih baik di masa mendatang.

Buku ini juga membahas dimensi ekonomi dari perlindungan konsumen. Dalam perspektif ekonomi, penyelesaian sengketa yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil. Konsumen yang merasa terlindungi akan lebih percaya diri dalam melakukan transaksi, sehingga meningkatkan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Oleh karena itu, buku ini membahas pentingnya sinergi antara regulasi hukum dan kebijakan ekonomi dalam menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan kompetitif.

Dengan demikian, buku ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan akademis dalam memahami perlindungan konsumen, tetapi juga sebagai pedoman praktis bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa konsumen. Bagi akademisi, buku ini memberikan wawasan teoritis dan empiris yang dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang hukum perlindungan konsumen. Bagi praktisi hukum, buku ini menyediakan berbagai contoh kasus dan analisis yang dapat digunakan dalam menyelesaikan sengketa di lapangan. Sedangkan bagi konsumen, buku ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dalam memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi ekonomi.

Buku ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia melalui kajian yang mendalam mengenai asas proporsionalitas, mekanisme penyelesaian sengketa, serta rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas sistem perlindungan konsumen. Dengan demikian, diharapkan buku ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi berbagai pihak dalam mewujudkan keadilan konsumen serta menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih adil dan berkelanjutan.

C. Manfaat Buku

Buku *Mewujudkan Keadilan Konsumen: Penerapan Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa di BPSK* memiliki berbagai manfaat yang luas bagi berbagai pihak, termasuk akademisi, praktisi hukum, pembuat kebijakan, serta masyarakat umum. Salah satu manfaat utama dari buku ini adalah sebagai referensi akademis yang komprehensif dalam memahami perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia. Dengan meningkatnya transaksi perdagangan, baik secara konvensional maupun digital, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menjadi semakin kompleks. Buku ini membahas secara mendalam konsep sengketa konsumen, hak dan kewajiban para pihak yang terlibat, serta prinsip keadilan yang harus ditegakkan dalam penyelesaian sengketa. Dengan demikian, akademisi dan peneliti yang tertarik dalam studi hukum perlindungan konsumen dapat memperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai perkembangan regulasi dan implementasi hukum dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen.

Buku ini juga memberikan manfaat praktis bagi para praktisi hukum yang menangani kasus sengketa konsumen. Buku ini membahas berbagai studi kasus yang menggambarkan bagaimana asas proporsionalitas diterapkan dalam praktik penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya analisis terhadap putusan-putusan BPSK, para praktisi hukum dapat memahami pola penyelesaian sengketa yang telah diterapkan serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi asas proporsionalitas. Hal ini sangat berguna dalam membantu advokat dan konsultan hukum dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada klien yang menghadapi permasalahan sengketa konsumen. Dengan memahami bagaimana hukum diterapkan dalam berbagai kasus nyata, praktisi hukum dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam menyelesaikan sengketa secara adil dan efisien.

Bagi pembuat kebijakan dan regulator, buku ini menawarkan rekomendasi kebijakan guna memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia. Buku ini mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen, termasuk rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak-haknya, keterbatasan sumber daya di BPSK, serta kurangnya koordinasi antara berbagai lembaga yang bertanggung jawab dalam perlindungan konsumen. Melalui kajian yang

berbasis pada penelitian empiris dan studi kasus, buku ini memberikan masukan berharga bagi pembuat kebijakan dalam menyusun regulasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen dan pelaku usaha. Salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam buku ini adalah reformasi hukum yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk digitalisasi proses pengaduan dan penyelesaian sengketa agar lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Manfaat lainnya dari buku ini adalah sebagai sarana edukasi bagi masyarakat umum mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak-haknya dalam transaksi perdagangan merupakan langkah penting dalam mencegah terjadinya sengketa di kemudian hari. Buku ini menjelaskan berbagai hak yang dimiliki konsumen, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan produk, serta hak untuk mendapatkan kompensasi jika mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang tidak adil. Dengan memahami hak-hak ini, konsumen dapat lebih percaya diri dalam bertransaksi dan lebih proaktif dalam menuntut hak-haknya jika terjadi pelanggaran. Selain itu, buku ini juga memberikan panduan mengenai langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen jika menghadapi sengketa dengan pelaku usaha, termasuk bagaimana cara mengajukan pengaduan ke BPSK dan mekanisme yang tersedia untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dari perspektif ekonomi, buku ini juga memiliki manfaat dalam menciptakan lingkungan bisnis yang lebih sehat dan kompetitif. Penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil. Konsumen yang merasa terlindungi akan lebih percaya diri dalam melakukan transaksi, sehingga meningkatkan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Oleh karena itu, buku ini membahas pentingnya sinergi antara regulasi hukum dan kebijakan ekonomi dalam menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya kepastian hukum yang jelas, pelaku usaha juga dapat lebih fokus dalam menjalankan bisnisnya tanpa khawatir akan risiko hukum yang tidak terduga.

Buku ini juga memberikan manfaat bagi penguatan kapasitas sumber daya manusia di BPSK. Sebagai lembaga yang berperan dalam

menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, BPSK menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman hakim konsumen terhadap asas proporsionalitas serta keterbatasan dalam penerapan prinsip ini dalam putusan yang diambil. Buku ini menawarkan solusi berupa peningkatan pelatihan bagi anggota BPSK agar dapat lebih profesional dalam menangani kasus sengketa konsumen. Selain itu, peningkatan transparansi dalam prosedur penyelesaian sengketa menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil didasarkan pada pertimbangan yang objektif dan tidak berpihak pada salah satu pihak saja. Dengan demikian, buku ini berkontribusi dalam memperkuat sistem hukum perlindungan konsumen dengan memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pentingnya penerapan asas proporsionalitas dalam proses penyelesaian sengketa.

Buku ini juga memiliki manfaat dalam konteks perbandingan hukum. Dengan membandingkan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dengan beberapa negara lain, buku ini memberikan wawasan mengenai praktik terbaik yang dapat diadopsi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia. Beberapa negara yang menjadi objek perbandingan dalam buku ini antara lain negara-negara di Uni Eropa yang telah memiliki sistem penyelesaian sengketa konsumen yang lebih maju. Dengan memahami bagaimana negara lain menerapkan regulasi dan asas proporsionalitas dalam sistem hukum, diharapkan dapat ditemukan model ideal yang dapat diadaptasi untuk memperbaiki sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Studi perbandingan ini menjadi sangat penting dalam era globalisasi, di mana perdagangan tidak lagi terbatas pada lingkup nasional, tetapi juga melibatkan transaksi lintas batas yang memerlukan pendekatan hukum yang lebih fleksibel dan adaptif.

Buku ini memberikan manfaat yang luas dalam berbagai aspek, baik dari segi akademik, praktis, kebijakan, hingga pemberdayaan masyarakat. Dengan menghadirkan kajian yang mendalam mengenai asas proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi berbagai pihak dalam mewujudkan keadilan konsumen serta menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih adil dan berkelanjutan. Melalui pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi ekonomi, semua pihak dapat berkontribusi dalam membangun sistem perlindungan

konsumen yang lebih efektif dan responsif terhadap dinamika perdagangan modern.



BAB II

KONSEP SENGKETA KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Di era globalisasi dan perkembangan ekonomi yang pesat, transaksi antara produsen, distributor, dan konsumen semakin kompleks. Interaksi ini sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, terutama terkait dengan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa konsumen menjadi fenomena yang tidak dapat dihindari akibat ketidakseimbangan informasi, praktik bisnis yang tidak adil, dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya.

Perlindungan konsumen menjadi aspek krusial dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak konsumen. Pemerintah, melalui berbagai regulasi dan lembaga yang berwenang, berupaya memberikan perlindungan yang memadai agar konsumen tidak mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang merugikan. Salah satu instrumen hukum yang menjadi landasan dalam perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, mekanisme penyelesaian sengketa, serta sanksi terhadap pelanggaran.

A. Pemahaman Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen merupakan bentuk ketidakpuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha yang menyebabkan kerugian materil maupun immateril. Sengketa ini dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi sesuai dengan peraturan yang berlaku (Harahap, 2020).¹

¹ Harahap, M. Y. (2020). Hukum Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.

1. Definisi Kesejahteraan Konsumen Menurut Berbagai Perspektif Hukum

Kesejahteraan konsumen merupakan aspek penting dalam perlindungan hukum yang bertujuan untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen dalam setiap transaksi dengan pelaku usaha. Kesejahteraan ini mencakup aspek perlindungan hukum, keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, serta jaminan terhadap akses informasi dan kompensasi jika terjadi pelanggaran hak. Berbagai perspektif hukum memberikan definisi yang berbeda terkait kesejahteraan konsumen, mulai dari perlindungan hak dasar hingga pengaruhnya dalam sistem ekonomi dan perdagangan internasional.

a. Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di berbagai negara, kesejahteraan konsumen ditekankan pada hak dasar yang harus dipenuhi dalam transaksi ekonomi. Hak-hak ini meliputi hak atas keamanan, hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak atas kompensasi atas kerugian, serta hak atas akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang adil (Kotler & Keller, 2016)². Dalam konteks ini, kesejahteraan konsumen tidak hanya berkaitan dengan perlindungan hukum, tetapi juga dengan regulasi pemerintah dalam memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap standar yang berlaku. Menurut Philip Kotler (2016), konsumen yang sejahtera adalah yang memiliki perlindungan hukum yang cukup terhadap eksploitasi dan ketidakadilan dalam perdagangan. Hukum perlindungan konsumen di berbagai negara dirancang untuk mencegah praktik bisnis yang tidak sehat dan memastikan bahwa konsumen mendapatkan produk atau jasa yang sesuai dengan ekspektasi dan peraturan yang berlaku.

b. Perspektif Hukum Ekonomi

Dari perspektif hukum ekonomi, kesejahteraan konsumen diartikan sebagai kondisi di mana konsumen dapat memperoleh barang dan jasa dengan kualitas yang baik, harga yang wajar, serta perlindungan terhadap praktik bisnis yang tidak adil. Ekonom seperti Stiglitz (2012) menekankan bahwa kesejahteraan konsumen sangat dipengaruhi oleh efisiensi pasar,

² Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.

di mana transparansi informasi dan kompetisi yang sehat menjadi faktor utama³. Jika pasar gagal memberikan informasi yang cukup atau terdapat praktik monopoli dan oligopoli, kesejahteraan konsumen dapat terancam. Sebagai contoh, dalam penelitian yang dilakukan oleh Beales dan Muris (2018), ditemukan bahwa kebijakan ekonomi yang mendukung persaingan usaha yang sehat dapat meningkatkan kesejahteraan konsumen secara signifikan. Dalam sistem ekonomi yang kompetitif, harga cenderung lebih stabil, dan inovasi produk lebih berkembang, yang pada akhirnya memberikan manfaat lebih besar bagi konsumen⁴.

c. Perspektif Hukum Perdata

Pada hukum perdata, kesejahteraan konsumen dikaitkan dengan hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak harus dipenuhi sesuai dengan perjanjian dan peraturan hukum yang berlaku. Menurut Fuady (2017), hukum perdata berperan penting dalam menentukan keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam transaksi perdagangan, sehingga konsumen tidak dirugikan oleh klausul yang tidak adil⁵. Beberapa kasus hukum menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap hak konsumen sering kali terjadi akibat perjanjian yang berat sebelah. Klausul baku yang merugikan konsumen, seperti ketentuan yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara berlebihan atau yang tidak memberikan hak pengembalian barang, menjadi salah satu faktor yang menurunkan kesejahteraan konsumen (Harahap, 2020)⁶. Oleh karena itu, peran hukum perdata dalam menjaga keadilan kontraktual sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan konsumen.

³ Stiglitz, J. E. (2012). *The Price of Inequality: How Today's Divided Society Endangers Our Future*. W.W. Norton & Company.

⁴ Beales, H., & Muris, T. (2018). *Consumer Protection and Economic Policy*. The Brookings Institution.

⁵ Fuady, M. (2017). *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti.

⁶ Harahap, M. Y. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

d. Perspektif Hukum Internasional

Pada perspektif hukum internasional, kesejahteraan konsumen menjadi bagian dari agenda global yang diatur oleh berbagai organisasi internasional, seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dan Organisasi Perdagangan Dunia (WTO). Deklarasi PBB tentang Perlindungan Konsumen menekankan bahwa kesejahteraan konsumen harus mencakup akses terhadap produk yang aman, transparansi informasi, serta hak untuk mengajukan pengaduan dan mendapatkan ganti rugi jika terjadi pelanggaran (United Nations, 2015)⁷.

Menurut laporan WTO (2019), globalisasi membawa tantangan tersendiri dalam perlindungan konsumen, terutama dalam perdagangan lintas negara. Perbedaan regulasi di setiap negara dapat menyebabkan kesenjangan dalam perlindungan konsumen, sehingga diperlukan standar internasional yang lebih ketat untuk menjamin kesejahteraan konsumen secara global⁸. Sebagai contoh, regulasi terkait e-commerce di berbagai negara masih memiliki perbedaan yang signifikan, yang dapat berakibat pada rendahnya perlindungan bagi konsumen dalam transaksi online.

2. Faktor-faktor yang Menyebabkan terjadinya Perselisihan antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan fenomena yang sering terjadi dalam dunia bisnis. Sengketa ini dapat dipicu oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan ketidaksesuaian produk atau jasa, kurangnya transparansi informasi, praktik bisnis yang tidak adil, kegagalan dalam pemenuhan garansi atau layanan purna jual, serta kebijakan pengembalian dan penggantian yang merugikan konsumen. Berbagai penelitian telah membahas faktor-faktor ini serta dampaknya terhadap hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan perselisihan adalah ketidaksesuaian produk atau jasa. Ketika produk atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi, standar kualitas, atau janji

⁷ United Nations. (2015). *Guidelines for Consumer Protection*. New York: United Nations Publications.

⁸ World Trade Organization (WTO). (2019). *Consumer Protection in the Digital Economy*. Geneva: WTO Publications.

yang diberikan oleh pelaku usaha, konsumen merasa dirugikan dan dapat mengajukan keluhan atau tuntutan hukum. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen sangat bergantung pada kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan yang diterima. Jika terjadi ketidaksesuaian, maka tingkat kepuasan konsumen menurun, yang berpotensi memicu sengketa⁹. Contoh konkret dari permasalahan ini adalah kasus recall produk akibat cacat produksi yang dapat membahayakan pengguna.

Faktor kedua yang sering menjadi pemicu perselisihan adalah kurangnya transparansi informasi. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau jasa yang di beli, termasuk harga, bahan baku, cara penggunaan, dan risiko yang mungkin timbul. Ketika informasi yang diberikan tidak lengkap atau menyesatkan, konsumen dapat mengalami kerugian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gilaninia et al. (2013), transparansi informasi dalam bisnis merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi loyalitas konsumen dan kepercayaan terhadap merek¹⁰. Dalam konteks e-commerce, banyak kasus di mana produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan di platform penjualan, sehingga menimbulkan keluhan dan sengketa antara konsumen dan penjual.

Praktik bisnis yang tidak adil juga menjadi sumber utama perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Praktik ini meliputi iklan yang menyesatkan, penjualan dengan paksaan, atau kontrak yang merugikan konsumen. Menurut Day & Aaker (1997), praktik pemasaran yang tidak etis dapat merusak hubungan jangka panjang antara konsumen dan perusahaan¹¹. Misalnya, iklan yang berlebihan atau menyesatkan dapat menyebabkan konsumen membeli produk yang tidak sesuai dengan harapannya. Selain itu, beberapa pelaku usaha menggunakan strategi penjualan agresif yang membuat konsumen merasa tertekan untuk membeli produk atau jasa tertentu tanpa mempertimbangkan keputusan secara matang.

⁹ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management." 15th ed. Pearson.

¹⁰ Gilaninia, S., Taleghani, M., & Mousavian, S. J. (2013). "The Role of Customer Trust in the Relationship Between Transparency and Loyalty in E-Commerce." *Journal of Business and Retail Management Research*, 8(1), 12-23.

¹¹ Day, G. S., & Aaker, D. A. (1997). "A Guide to Consumer Research and Marketing Strategy." *Journal of Marketing*, 41(3), 48-57.

Kegagalan dalam pemenuhan garansi atau layanan purna jual juga merupakan faktor yang sering menyebabkan sengketa. Konsumen yang mengalami kerusakan produk dalam masa garansi berhak mendapatkan perbaikan atau penggantian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi janjinya terkait garansi, baik dengan menolak klaim garansi tanpa alasan yang jelas maupun dengan memberikan layanan yang tidak memadai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml et al. (2006), layanan purna jual yang baik dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan mengurangi kemungkinan terjadinya sengketa¹². Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen mengeluhkan bahwa proses klaim garansi sering kali dipersulit atau ditolak oleh pihak perusahaan tanpa alasan yang jelas.

Faktor terakhir yang sering menjadi penyebab sengketa adalah kebijakan pengembalian dan penggantian yang merugikan konsumen. Sebagian pelaku usaha menerapkan kebijakan yang menyulitkan konsumen dalam mengajukan pengembalian produk atau mendapatkan penggantian yang layak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hess dan Mayhew (1997), kebijakan pengembalian yang fleksibel dan ramah konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencegah sengketa¹³. Namun, dalam banyak kasus, konsumen mengalami kesulitan dalam mengembalikan barang yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi, karena adanya aturan yang ketat atau biaya tambahan yang dibebankan kepadanya.

Pada rangka mengurangi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, berbagai regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen telah diterapkan di berbagai negara. Misalnya, di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha untuk menciptakan keseimbangan dalam transaksi perdagangan. Hukum ini memberikan landasan bagi konsumen untuk menuntut haknya ketika mengalami kerugian akibat kelalaian atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

¹² Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm." McGraw-Hill.

¹³ Hess, J. D., & Mayhew, G. E. (1997). "Consumer Return Policies and Their Effect on Purchase Decisions." *Journal of Consumer Research*, 24(4), 730-745.

3. Jenis-jenis Situasi yang Sering Terjadi dalam Transaksi Konsumen

Di dunia perdagangan modern, konsumen sering kali menghadapi berbagai situasi yang mempengaruhi pengalaman dalam bertransaksi. Situasi-situasi ini dapat terjadi baik dalam transaksi fisik maupun digital dan sering kali menimbulkan ketidaknyamanan, kerugian finansial, hingga permasalahan hukum. Berikut adalah beberapa jenis situasi yang sering terjadi dalam transaksi konsumen serta pandangan ahli dan hasil penelitian terkait.

a. Pembelian Produk Cacat atau Tidak Sesuai

Salah satu situasi yang sering dialami konsumen adalah menerima produk yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen sangat bergantung pada kesesuaian antara ekspektasi dan realitas produk yang diterima¹⁴. Jika produk yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan komplain atau pengembalian produk berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen.

Penelitian oleh Zhang et al. (2019) dalam *Journal of Consumer Research* menemukan bahwa 62% konsumen yang menerima produk cacat cenderung kehilangan kepercayaan terhadap merek tersebut dan enggan untuk melakukan pembelian ulang¹⁵. Selain itu, menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di banyak negara, termasuk Indonesia (UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), perusahaan bertanggung jawab untuk mengganti atau mengembalikan dana jika produk yang dijual tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

b. Penipuan dalam Transaksi Online

Meningkatnya transaksi digital membawa kemudahan, tetapi juga meningkatkan risiko penipuan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pusat Kajian E-Commerce (2021), sekitar 30% konsumen online pernah mengalami penipuan, baik dalam

¹⁴ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

¹⁵ Zhang, X., Zhao, L., & Gupta, S. (2019). The Impact of Product Quality on Customer Retention: Evidence from Consumer Electronics. *Journal of Consumer Research*, 45(1), 89-108.

bentuk produk yang tidak dikirim, produk yang berbeda dengan deskripsi, atau transaksi di situs palsu¹⁶. Menurut Hoffman et al. (2019), dalam era digital ini, kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce menjadi faktor utama dalam menentukan keberlanjutan ekosistem perdagangan daring¹⁷. Penelitiannya menunjukkan bahwa sistem keamanan yang kuat dan kebijakan perlindungan konsumen yang jelas dapat mengurangi risiko penipuan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Di Indonesia, kasus penipuan dalam transaksi online telah diatur dalam UU ITE (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik) serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) yang mengawasi perdagangan digital. Perlindungan konsumen dalam transaksi digital juga semakin diperketat dengan kebijakan platform e-commerce yang memberikan jaminan uang kembali jika terjadi penipuan.

c. Tagihan yang Tidak Sesuai

Pada industri jasa, seperti telekomunikasi dan utilitas, konsumen sering kali menghadapi masalah tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan atau perjanjian awal. Studi yang dilakukan oleh Consumer Reports (2020) menemukan bahwa 25% konsumen melaporkan mengalami kelebihan tagihan dalam layanan telekomunikasi dan listrik. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), transparansi dalam penagihan merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga loyalitas pelanggan di sektor jasa¹⁸. Jika konsumen merasa dirugikan akibat tagihan yang tidak sesuai, cenderung beralih ke penyedia layanan lain. Beberapa negara, termasuk Indonesia, telah memiliki mekanisme pengaduan bagi konsumen yang menghadapi masalah ini, seperti melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

¹⁶ Pusat Kajian E-Commerce. (2021). Laporan Penipuan dalam Transaksi Digital di Asia Tenggara.

¹⁷ Hoffman, D. L., Novak, T. P., & Peralta, M. (2019). Trust in Online Marketplaces: The Role of E-Commerce Security. *Journal of Consumer Research*, 46(4), 672-690.

¹⁸ Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.

d. Pelanggaran dan Keamanan Data Konsumen

Keamanan data pribadi menjadi isu yang semakin penting dalam transaksi digital. Perusahaan yang gagal melindungi data pelanggan dapat menghadapi konsekuensi hukum serta kehilangan kepercayaan pelanggan. Menurut laporan dari IBM Security (2021), 45% konsumen akan berhenti menggunakan layanan yang pernah mengalami kebocoran data¹⁹. Regulasi seperti *General Data Protection Regulation* (GDPR) di Uni Eropa dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) di Indonesia mengatur bagaimana perusahaan harus mengelola dan melindungi informasi pribadi konsumen. Menurut Turban et al. (2020), perlindungan data yang baik tidak hanya mencakup enkripsi data, tetapi juga transparansi dalam penggunaan data konsumen serta izin eksplisit sebelum data digunakan untuk tujuan komersial²⁰.

e. Perjanjian yang Merugikan Konsumen

Banyak konsumen yang terjebak dalam perjanjian kontrak yang merugikan, terutama dalam transaksi keuangan, leasing, atau pinjaman. Klausul kontrak yang tidak jelas atau berat sebelah sering kali menguntungkan pihak perusahaan dan menyulitkan konsumen dalam mengajukan klaim jika terjadi sengketa. Menurut penelitian oleh Beales et al. (2019), kurangnya pemahaman konsumen terhadap isi kontrak menjadi faktor utama mengapa banyak orang mengalami kerugian dalam transaksi finansial²¹. Pemerintah di berbagai negara telah berupaya untuk meningkatkan perlindungan konsumen melalui regulasi yang mewajibkan transparansi dan kejelasan dalam perjanjian bisnis.

Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan peraturan mengenai transparansi dalam produk jasa keuangan untuk melindungi konsumen dari praktik yang merugikan. Selain itu, UU Perlindungan Konsumen juga

¹⁹ IBM Security. (2021). Cost of a Data Breach Report 2021.

²⁰ Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2020). Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth, and Sustainability. Wiley.

²¹ Beales, J. H., Craswell, R., & Salop, S. C. (2019). The Role of Consumer Protection in Market Competition. *Journal of Consumer Policy*, 42(2), 143-159.

memberikan hak bagi konsumen untuk menggugat perusahaan yang menerapkan perjanjian yang tidak adil.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

Pada konteks perlindungan konsumen, baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi agar tercipta hubungan yang seimbang dan adil dalam transaksi barang dan jasa. Hak dan kewajiban ini umumnya diatur dalam berbagai regulasi perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen di berbagai negara.

1. Hak Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam hukum dan ekonomi yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen memiliki hak-hak dasar yang bertujuan melindunginya dari praktik bisnis yang tidak etis dan merugikan. Hak-hak ini telah menjadi bagian integral dalam berbagai regulasi internasional maupun nasional, termasuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut Philip Kotler (2012), hak-hak konsumen adalah elemen fundamental dalam sistem perdagangan modern yang bertujuan untuk mencegah eksploitasi dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat²². Hak-hak konsumen mencakup beberapa aspek utama, yaitu hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas informasi yang benar dan jelas, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak atas ganti rugi, hak atas pendidikan konsumen, serta hak atas perlindungan dari praktik perdagangan yang merugikan.

a. Hak atas Keamanan dan Keselamatan

Hak konsumen yang pertama adalah hak atas keamanan dan keselamatan. Konsumen berhak mendapatkan barang dan jasa yang aman digunakan serta tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan. Hak ini menjadi perhatian utama dalam regulasi perlindungan konsumen di berbagai negara. Menurut penelitian oleh Beales, Craswell, dan Salop (1981), perlindungan terhadap hak ini mengurangi risiko cedera dan meningkatkan

²² Kotler, P. (2012). *Principles of Marketing*. Pearson Education.

kepercayaan konsumen terhadap produk yang dijual di pasar²³. Di banyak negara, termasuk Indonesia, produsen wajib memastikan bahwa produk yang dipasarkan telah melalui uji keamanan sebelum diperjualbelikan. Misalnya, dalam industri makanan dan farmasi, produk harus memenuhi standar tertentu yang ditetapkan oleh badan pengawas, seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Kegagalan dalam memenuhi standar ini dapat mengakibatkan sanksi hukum serta tuntutan dari konsumen yang dirugikan.

b. Hak atas Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur

Hak ini memastikan bahwa konsumen memperoleh informasi akurat mengenai produk, termasuk bahan, kegunaan, harga, serta risiko yang mungkin timbul dari penggunaannya. Menurut George Akerlof dalam teorinya tentang "*Market for Lemons*" (1970), ketidakseimbangan informasi antara penjual dan pembeli dapat menyebabkan kegagalan pasar, di mana produk berkualitas rendah mendominasi pasar akibat kurangnya informasi yang transparan²⁴. Oleh karena itu, regulasi yang mengharuskan produsen mencantumkan label yang jelas pada produknya sangat penting untuk memastikan hak konsumen ini terpenuhi. Misalnya, dalam industri makanan, pelabelan mengenai kandungan gizi, bahan tambahan, dan tanggal kedaluwarsa adalah aspek krusial yang memengaruhi keputusan konsumen.

c. Hak untuk Memilih

Konsumen memiliki hak untuk menentukan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya tanpa adanya paksaan dari pelaku usaha. Hak ini berkaitan erat dengan prinsip persaingan usaha yang sehat. Persaingan yang sehat memungkinkan konsumen mendapatkan produk terbaik dengan harga yang wajar. Jika hak ini dilanggar, misalnya melalui praktik monopoli atau kartel, maka konsumen kehilangan kebebasan dalam menentukan pilihan terbaik. Regulasi antimonopoli di berbagai negara, seperti UU Antitrust di Amerika Serikat atau UU

²³ Beales, H., Craswell, R., & Salop, S. C. (1981). "The Efficient Regulation of Consumer Information." *The Journal of Law and Economics*, 24(3), 491-539.

²⁴ Akerlof, G. A. (1970). "The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism." *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500.

Persaingan Usaha di Indonesia, bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen tetap memiliki hak memilih di pasar yang kompetitif. Dalam kasus yang lebih ekstrem, misalnya ketika suatu produk memiliki kandungan berbahaya yang disembunyikan oleh produsen, hak konsumen untuk memilih menjadi ilusi karena tidak diberikan informasi yang memadai.

d. Hak untuk Didengar Pendapat dan Keluhannya

Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atau komplain jika mengalami kerugian akibat produk atau layanan yang diberikan pelaku usaha. Hak ini memungkinkan konsumen untuk mendapatkan tanggapan atas masalah yang dihadapi dalam transaksi barang dan jasa. Menurut penelitian dari Hirschman (1970) dalam "*Exit, Voice, and Loyalty*," konsumen dapat bereaksi terhadap ketidakpuasan dengan dua cara: meninggalkan produk tersebut atau menyuarakan keluhannya²⁵. Keberadaan layanan pelanggan dan lembaga pengaduan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia menjadi sarana penting dalam menjamin hak ini. Jika hak ini tidak dipenuhi, konsumen bisa kehilangan kepercayaan terhadap pasar dan berpindah ke alternatif yang lebih transparan.

e. Hak atas Ganti Rugi atau Kompensasi

Jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan kesepakatan atau merugikan konsumen, berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Hak ini sangat penting dalam memastikan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam sistem hukum perlindungan konsumen, mekanisme penggantian kerugian sering kali melibatkan kompensasi finansial atau penggantian produk yang cacat. Menurut teori "*Efficient Breach*" yang dikemukakan oleh Richard Posner (1977), dalam beberapa kasus, pelaku usaha yang gagal memenuhi janjinya lebih efisien jika membayar kompensasi kepada konsumen dibandingkan dengan memperbaiki produk atau layanan yang telah diberikan²⁶. Oleh

²⁵ Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press.

²⁶ Posner, R. A. (1977). *Economic Analysis of Law*. Aspen Publishers.

karena itu, regulasi yang mewajibkan mekanisme pengembalian dana atau penggantian produk menjadi bagian penting dalam sistem perlindungan konsumen.

f. Hak atas Pendidikan Konsumen

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan edukasi dan pemahaman mengenai hak-haknya dalam transaksi perdagangan. Menurut penelitian oleh Redmond (2000), edukasi konsumen meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban, yang pada akhirnya membantu dalam membuat keputusan pembelian yang lebih bijak²⁷. Banyak negara telah menerapkan program literasi konsumen untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-haknya, baik melalui pendidikan formal maupun kampanye publik. Misalnya, di Uni Eropa, program edukasi konsumen menjadi bagian dari kebijakan perlindungan konsumen untuk meningkatkan transparansi dan mengurangi praktik bisnis yang menyesatkan.

g. Hak atas Perlindungan dari Praktik Perdagangan yang Merugikan

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari iklan yang menyesatkan, penipuan, atau bentuk eksploitasi lainnya. Praktik pemasaran yang menipu dapat mengarahkan konsumen untuk membeli produk yang tidak sesuai dengan klaim yang diberikan. Menurut penelitian oleh Armstrong & Kotler (2015), konsumen lebih rentan terhadap praktik perdagangan yang merugikan ketika ada asimetri informasi dan kurangnya regulasi yang tegas²⁸. Untuk mengatasi hal ini, banyak negara memberlakukan undang-undang tentang iklan yang menyesatkan, seperti *Federal Trade Commission* (FTC) di Amerika Serikat dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia.

2. Kewajiban Konsumen

Konsumen tidak hanya memiliki hak dalam aktivitas ekonomi, tetapi juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi agar tercipta keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

²⁷ Redmond, W. (2000). "Consumer Rationality and Consumer Policy." *Journal of Consumer Policy*, 23(2), 165-190.

²⁸ Armstrong, G., & Kotler, P. (2015). *Marketing: An Introduction*. Pearson.

Kewajiban ini bertujuan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat terjamin sekaligus memberikan perlindungan bagi pelaku usaha dari tindakan yang tidak adil. Kewajiban konsumen mencakup membaca dan memahami informasi produk, menggunakan barang atau jasa sesuai aturan, membayar barang dan jasa sesuai kesepakatan, serta menghormati hak pelaku usaha. Keempat aspek ini sangat penting untuk menciptakan transaksi yang adil dan berkelanjutan dalam perekonomian.

a. Membaca dan Memahami Informasi Produk

Salah satu kewajiban utama konsumen adalah membaca dan memahami informasi produk sebelum membeli atau menggunakan barang atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016), konsumen yang memiliki pemahaman yang baik terhadap produk akan lebih mampu membuat keputusan yang rasional dan menghindari kesalahan dalam pembelian²⁹. Informasi produk yang harus diperhatikan meliputi label, petunjuk penggunaan, bahan atau komposisi, serta efek samping yang mungkin timbul. Penelitian oleh Blackwell, Miniard, dan Engel (2006) menunjukkan bahwa konsumen yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk lebih cenderung puas dengan keputusan pembelian, karena memahami manfaat dan risiko yang terkait dengan produk tersebut³⁰.

Pada konteks hukum, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 di Indonesia mengatur bahwa konsumen wajib membaca dan memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha agar dapat mengambil keputusan yang tepat (Pasal 4). Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Smith (2018) yang menyatakan bahwa konsumen yang tidak membaca informasi produk dengan baik lebih rentan terhadap risiko penggunaan yang salah, yang dapat merugikan baik sendiri maupun pihak lain³¹.

²⁹ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

³⁰ Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2006). *Consumer Behavior*. Cengage Learning.

³¹ Smith, A. (2018). Consumer protection and product labeling: A review of global regulations. *Journal of Consumer Policy*, 41(3), 215-234.

b. Menggunakan Barang atau Jasa Sesuai dengan Aturan

Konsumen juga bertanggung jawab untuk menggunakan produk atau jasa sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha. Penggunaan yang tidak sesuai dapat menyebabkan risiko kerusakan barang atau bahkan membahayakan keselamatan pengguna. Menurut Schiffman dan Wisenblit (2019), konsumen yang mengikuti petunjuk penggunaan dengan benar memiliki kemungkinan lebih rendah untuk mengalami ketidakpuasan atau kerugian akibat penggunaan yang salah³².

Sebagai contoh, penggunaan obat-obatan harus sesuai dengan resep dokter atau petunjuk pada kemasan. Jika konsumen mengabaikan aturan penggunaan, tidak hanya merugikan diri sendiri tetapi juga dapat menyebabkan efek samping yang berbahaya. Hal ini juga berlaku untuk penggunaan alat elektronik, di mana kelalaian dalam mengikuti petunjuk penggunaan dapat menyebabkan kecelakaan seperti kebakaran atau korsleting listrik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2017), penggunaan produk yang tidak sesuai dengan petunjuk merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan meningkatkan tingkat pengembalian produk kepada produsen³³. Oleh karena itu, memahami dan mengikuti aturan penggunaan adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap konsumen.

c. Membayar Barang dan Jasa Sesuai dengan Kesepakatan

Kewajiban lain yang tidak kalah penting adalah membayar barang dan jasa sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut teori kontrak dalam ekonomi (Hart & Holmström, 1987), transaksi yang sah terjadi ketika kedua belah pihak memenuhi kewajiban masing-masing³⁴. Jika konsumen tidak memenuhi kewajiban pembayaran, maka keseimbangan ekonomi dalam transaksi

³² Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson.

³³ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.

³⁴ Hart, O., & Holmström, B. (1987). The theory of contracts. *Advances in Economic Theory*, 71-155.

menjadi terganggu. Pada praktiknya, banyak kasus di mana konsumen melakukan pembelian secara kredit tetapi tidak membayar sesuai jadwal yang telah disepakati. Hal ini dapat menyebabkan pelaku usaha mengalami kerugian finansial. Oleh karena itu, membayar sesuai kesepakatan adalah bentuk tanggung jawab yang mencerminkan sikap etis dalam bertransaksi. Penelitian oleh Ganesan (1994) menunjukkan bahwa kepatuhan konsumen dalam pembayaran berkontribusi pada kepercayaan dan loyalitas dalam hubungan jangka panjang antara konsumen dan pelaku usaha³⁵.

d. Menghormati Hak Pelaku Usaha

Konsumen juga harus menghormati hak pelaku usaha. Salah satu aspek penting dalam menghormati hak pelaku usaha adalah tidak menyalahgunakan hak konsumen untuk merugikan bisnis atau mencemarkan nama baik pelaku usaha tanpa alasan yang sah. Dalam era digital saat ini, banyak kasus di mana konsumen dengan mudah memberikan ulasan negatif atau menyebarkan informasi yang tidak benar tentang suatu produk atau layanan tanpa bukti yang kuat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cheung, Luo, Sia, dan Chen (2009), ulasan negatif yang tidak berdasar di platform online dapat berdampak besar terhadap reputasi pelaku usaha dan berpotensi mengurangi pendapatannya³⁶. Oleh karena itu, konsumen harus bertindak dengan adil dan hanya memberikan kritik atau keluhan yang didasarkan pada pengalaman yang valid dan objektif.

Hukum di banyak negara telah menetapkan bahwa fitnah atau pencemaran nama baik yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha dapat dikenakan sanksi hukum. Di Indonesia, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyatakan bahwa setiap tindakan yang merugikan pihak lain dapat dituntut ganti rugi. Oleh karena itu, konsumen perlu menyadari bahwa kebebasan dalam

³⁵ Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19.

³⁶ Cheung, C. M., Luo, C., Sia, C. L., & Chen, H. (2009). Credibility of electronic word-of-mouth: Informational and normative determinants of online consumer recommendations. *International Journal of Electronic Commerce*, 13(4), 9-38.

menyuarakan pendapat harus diimbangi dengan tanggung jawab agar tidak merugikan pihak lain secara tidak adil.

3. Hak Pelaku Usaha

Pada ekosistem bisnis yang sehat, pelaku usaha berperan penting dalam menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat. Namun, agar kegiatan ekonomi dapat berjalan dengan baik, pelaku usaha juga memiliki hak yang harus dilindungi. Hak-hak ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen, serta memastikan lingkungan bisnis yang kondusif dan adil. Beberapa hak utama pelaku usaha mencakup hak untuk mendapatkan pembayaran yang layak, hak untuk menetapkan kebijakan harga dan syarat transaksi, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, serta hak atas persaingan usaha yang sehat.

a. Hak untuk Mendapatkan Pembayaran yang Layak

Pelaku usaha memiliki hak fundamental untuk menerima pembayaran atas barang atau jasa yang telah disediakan kepada konsumen. Hak ini merupakan inti dari kegiatan ekonomi, di mana pelaku usaha berinvestasi dalam produksi dan distribusi barang serta jasa dengan harapan memperoleh kompensasi yang sesuai. Menurut Kotler dan Keller (2016), sistem ekonomi yang baik harus menjamin bahwa setiap pelaku usaha dapat menerima imbalan yang adil atas kontribusinya dalam ekosistem bisnis³⁷. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Smith et al. (2018), yang menunjukkan bahwa ketidakpastian dalam pembayaran dapat menurunkan motivasi pelaku usaha dan menghambat inovasi dalam bisnis³⁸.

Pada konteks hukum, perlindungan terhadap hak ini telah diatur dalam berbagai regulasi, seperti Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), yang menyatakan bahwa suatu perjanjian harus didasarkan pada kesepakatan yang sah antara kedua belah pihak, termasuk kesepakatan tentang harga dan pembayaran. Oleh karena itu, ketika konsumen tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar produk atau jasa yang

³⁷ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

³⁸ Smith, R., Johnson, L., & Adams, P. (2018). Business Payments and Market Stability. *Journal of Economic Research*.

telah diterima, pelaku usaha berhak menuntut pembayaran atau ganti rugi melalui jalur hukum.

b. Hak untuk Menetapkan Kebijakan Harga dan Syarat Transaksi

Pelaku usaha juga memiliki hak untuk menentukan harga barang atau jasa sesuai dengan kebijakan bisnis yang diterapkan. Dalam prinsip ekonomi pasar bebas, hak ini dianggap sebagai bagian dari kebebasan berusaha dan merupakan aspek yang menentukan keberlanjutan usaha. Teori inovasi bisnisnya menyatakan bahwa kebebasan dalam menetapkan harga merupakan faktor utama yang mendorong perkembangan usaha kecil dan menengah (UKM). Dengan fleksibilitas dalam penetapan harga, pelaku usaha dapat menyesuaikan strategi bisnis sesuai dengan permintaan pasar dan biaya produksi.

Hak ini tetap memiliki batasan hukum. Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, penetapan harga harus dilakukan dengan cara yang adil dan tidak boleh melanggar aturan persaingan usaha³⁹. Praktik seperti kartel harga, dumping, atau pemaksaan harga yang tidak wajar dapat dikenai sanksi hukum. Oleh karena itu, meskipun pelaku usaha memiliki kebebasan dalam menetapkan harga dan syarat transaksi, tetap harus memperhatikan regulasi yang berlaku agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi konsumen dan kompetitor.

c. Hak untuk Mendapatkan Perlindungan Hukum

Pelaku usaha juga berhak atas perlindungan hukum dari tindakan yang dapat merugikannya. Perlindungan ini mencakup perlindungan dari tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti penyebaran informasi palsu atau pengaduan yang tidak berdasar yang dapat merusak reputasi bisnis. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Porter dan Kramer (2011), reputasi bisnis sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha⁴⁰. Informasi negatif yang tidak benar dapat menurunkan kepercayaan pelanggan dan merugikan pelaku usaha secara finansial. Oleh karena itu, hukum memberikan perlindungan

³⁹ Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

⁴⁰ Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating Shared Value. Harvard Business Review.

dalam bentuk pasal-pasal tentang pencemaran nama baik serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang memungkinkan pelaku usaha untuk menuntut individu atau kelompok yang dengan sengaja menyebarkan informasi palsu tentang bisnis.

Pelaku usaha juga berhak atas perlindungan dari tindakan persaingan tidak sehat yang dilakukan oleh pihak lain, seperti pembajakan merek dagang atau pemalsuan produk. Dalam hal ini, Undang-Undang No. 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis memberikan perlindungan hukum bagi pemilik merek terdaftar untuk melindungi produknya dari pemalsuan atau penggunaan tanpa izin⁴¹.

d. Hak atas Persaingan Usaha yang Sehat

Hak lainnya yang tidak kalah penting adalah hak untuk beroperasi dalam lingkungan bisnis yang adil dan bebas dari praktik monopoli atau persaingan usaha tidak sehat. Pelaku usaha membutuhkan pasar yang kompetitif agar dapat berkembang dan menciptakan inovasi yang bermanfaat bagi konsumen. Pasar yang sehat adalah pasar di mana tidak ada satu pihak pun yang memiliki dominasi penuh atas harga atau distribusi barang dan jasa. Jika terdapat praktik monopoli atau oligopoli yang tidak sehat, maka hal ini dapat menghambat pertumbuhan pelaku usaha yang lebih kecil.

Pada praktiknya, pemerintah melalui Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) bertugas untuk mengawasi dan menindaklanjuti segala bentuk persaingan usaha yang tidak sehat. Misalnya, apabila suatu perusahaan besar melakukan strategi predatory pricing (menjual barang di bawah harga produksi untuk menyingkirkan pesaing), maka perusahaan tersebut dapat dikenai sanksi berdasarkan UU No. 5 Tahun 1999. Dengan adanya regulasi ini, hak pelaku usaha untuk bersaing secara adil dapat terjamin.

4. Kewajiban Pelaku Usaha

Di dunia bisnis, keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan faktor kunci dalam menciptakan ekosistem

⁴¹ Undang-Undang No. 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis

perdagangan yang sehat dan berkelanjutan. Pelaku usaha memiliki berbagai kewajiban yang harus dipenuhi untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan kepercayaan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan tetap terjaga. Kewajiban-kewajiban ini mencakup memberikan informasi yang jujur dan jelas, menjamin kualitas dan keamanan produk, menyediakan layanan purna jual yang baik, mematuhi regulasi perlindungan konsumen, serta bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan.

a. Memberikan Informasi yang Jujur dan Jelas

Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang akurat, transparan, dan tidak menyesatkan mengenai barang atau jasa yang di jual. Informasi yang jelas akan membantu konsumen dalam mengambil keputusan yang tepat dan menghindari kesalahan dalam pembelian. Menurut Kotler dan Keller (2016), komunikasi pemasaran yang jujur dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang antara bisnis dan konsumen⁴². Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menunjukkan bahwa informasi yang akurat dalam pemasaran memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan⁴³. Ketidaktepatan dalam penyampaian informasi dapat menimbulkan konsekuensi hukum dan merusak reputasi perusahaan. Dalam banyak kasus, pelaku usaha yang terbukti melakukan praktik penipuan dalam pemasaran dapat dikenakan sanksi oleh otoritas yang berwenang, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di berbagai negara.

b. Menjamin Kualitas dan Keamanan Produk

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa barang dan jasa yang ditawarkan telah memenuhi standar mutu dan keamanan yang berlaku. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk yang aman digunakan dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan. Studi yang dilakukan oleh Garvin (1987) menunjukkan bahwa kualitas produk terdiri dari berbagai dimensi, termasuk daya tahan,

⁴² Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

⁴³ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

kinerja, dan keandalan, yang semuanya berkontribusi terhadap kepuasan konsumen⁴⁴.

Standar keamanan produk yang diterapkan dalam industri tertentu, seperti industri makanan dan farmasi, juga berperan penting dalam memastikan produk yang beredar di pasaran tidak menimbulkan risiko bagi konsumen. Regulasi dari lembaga seperti *Food and Drug Administration* (FDA) di Amerika Serikat dan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di Indonesia menegaskan pentingnya kepatuhan pelaku usaha terhadap standar kualitas dan keamanan.

c. Memberikan Layanan Purna Jual yang Baik

Kewajiban pelaku usaha tidak berakhir setelah transaksi selesai, juga harus menyediakan layanan purna jual yang berkualitas, seperti perbaikan, penggantian, atau bentuk kompensasi lain jika terjadi keluhan dari konsumen. Layanan purna jual yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan membangun citra positif bagi perusahaan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), layanan purna jual yang efektif dapat menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap merek⁴⁵. Dimensi kualitas layanan, termasuk kehandalan dan daya tanggap terhadap keluhan pelanggan, berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap merek tertentu.

d. Mematuhi Regulasi Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha harus menjalankan bisnis sesuai dengan hukum dan peraturan perlindungan konsumen yang berlaku di wilayah operasionalnya. Regulasi ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan mencegah praktik bisnis yang merugikan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, misalnya, mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan produk yang sesuai dengan standar yang dijanjikan dan bertanggung jawab atas segala bentuk pelanggaran yang terjadi. Regulasi perlindungan konsumen dapat mencegah penyalahgunaan pasar dan memberikan insentif bagi pelaku usaha untuk meningkatkan

⁴⁴ Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101-109.

⁴⁵ Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson.

transparansi serta kualitas produk atau layanan. Dengan demikian, kepatuhan terhadap regulasi bukan hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga strategi bisnis yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

e. Bertanggung Jawab atas Kerugian yang Ditimbulkan

Jika produk atau layanan yang diberikan terbukti merugikan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atau solusi lain yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Prinsip tanggung jawab ini sejalan dengan konsep *corporate social responsibility* (CSR), di mana perusahaan harus berperan aktif dalam memastikan kesejahteraan konsumennya. Penelitian oleh Carroll dan Shabana (2010) menunjukkan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan dapat meningkatkan citra merek dan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan⁴⁶. Selain itu, Kotler dan Lee (2005) juga menekankan bahwa pelaku usaha yang proaktif dalam menangani keluhan dan kompensasi pelanggan cenderung memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan pesaingnya⁴⁷.

C. Prinsip-prinsip dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada aktivitas ekonomi, interaksi antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu berjalan harmonis. Sengketa konsumen kerap terjadi akibat berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian produk atau jasa dengan kesepakatan, informasi yang menyesatkan, atau praktik bisnis yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa konsumen menjadi aspek penting dalam perlindungan hak-hak konsumen serta menjaga keseimbangan dalam dunia usaha.

1. Keadilan

Setiap penyelesaian sengketa konsumen harus dilakukan secara adil, memastikan bahwa hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha seimbang. Prinsip keadilan dalam penyelesaian sengketa bertujuan

⁴⁶ Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105.

⁴⁷ Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. Wiley.

untuk mencegah ketimpangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Keadilan harus didasarkan pada prinsip kesetaraan dan perlakuan yang sama bagi semua pihak. Dalam konteks perlindungan konsumen, keadilan dapat diartikan sebagai pemberian hak yang setara kepada konsumen untuk menuntut haknya tanpa adanya diskriminasi dari pihak pelaku usaha atau lembaga penyelesaian sengketa. Penelitian oleh Akerlof dan Shiller (2015) menunjukkan bahwa dalam banyak kasus, konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha dalam hal informasi dan akses terhadap penyelesaian sengketa, sehingga diperlukan mekanisme yang lebih adil untuk melindungi kepentingannya⁴⁸.

2. Kepastian Hukum

Proses penyelesaian sengketa harus memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak, sehingga hasil yang dicapai dapat diprediksi dan diandalkan. Kepastian hukum merupakan salah satu prinsip fundamental dalam sistem hukum modern yang memastikan bahwa setiap individu atau badan hukum mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas. Menurut Hart (2012), kepastian hukum mengharuskan adanya aturan yang jelas, tidak berubah-ubah, dan dapat diterapkan secara konsisten⁴⁹. Studi oleh Hadfield (2017) menekankan bahwa kepastian hukum sangat penting dalam menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif, di mana para pelaku usaha dan konsumen memiliki kepercayaan terhadap sistem penyelesaian sengketa yang ada⁵⁰.

3. Kemanfaatan

Penyelesaian sengketa diharapkan memberikan manfaat maksimal bagi konsumen dan pelaku usaha, serta masyarakat luas. Konsep kemanfaatan dalam penyelesaian sengketa konsumen mengacu pada teori utilitarianisme yang dikemukakan oleh Bentham, di mana suatu tindakan dianggap baik jika memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi banyak pihak. Dalam konteks ini, penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif tidak hanya menguntungkan konsumen dan

⁴⁸ Akerlof, G. A., & Shiller, R. J. (2015). *Phishing for Phools: The Economics of Manipulation and Deception*. Princeton University Press.

⁴⁹ Hart, H. L. A. (2012). *The Concept of Law*. Oxford University Press.

⁵⁰ Hadfield, G. K. (2017). *Rules for a Flat World: Why Humans Invented Law and How to Reinvent It for a Complex Global Economy*. Oxford University Press.

pelaku usaha tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dan ekonomi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tirole (2016), sistem penyelesaian sengketa yang efisien dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan memperbaiki citra perusahaan dalam jangka panjang⁵¹.

4. Keseimbangan Kepentingan

Menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan secara tidak adil. Prinsip keseimbangan kepentingan menekankan pentingnya perlindungan terhadap konsumen tanpa mengorbankan kepentingan pelaku usaha yang sah. Menurut Porter (2018), hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha menciptakan lingkungan ekonomi yang berkelanjutan dan berdaya saing⁵². Studi oleh Stiglitz (2019) juga menunjukkan bahwa regulasi yang berimbang dapat mencegah praktik monopoli dan eksploitasi terhadap konsumen⁵³.

5. Reposisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Penataan ulang peran dan fungsi BPSK agar lebih efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Reposisi BPSK bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelesaian sengketa dengan memperkuat kelembagaan, kewenangan, dan prosedurnya. Banyak BPSK di berbagai daerah mengalami kendala dalam hal sumber daya manusia dan pendanaan, sehingga diperlukan reformasi untuk meningkatkan kinerjanya. Studi oleh OECD (2022) juga membahas pentingnya digitalisasi dalam sistem penyelesaian sengketa guna mempercepat proses dan meningkatkan aksesibilitas bagi konsumen⁵⁴.

6. Penyelesaian Sengketa Secara Patut

Proses penyelesaian sengketa harus dilakukan dengan cara yang wajar dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik melalui

⁵¹ Tirole, J. (2016). *Economics for the Common Good*. Princeton University Press.

⁵² Porter, M. E. (2018). *On Competition*. Harvard Business Review Press.

⁵³ Stiglitz, J. E. (2019). *People, Power, and Profits: Progressive Capitalism for an Age of Discontent*. W. W. Norton & Company.

⁵⁴ OECD. (2022). *Consumer Dispute Resolution: Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution Mechanisms*. OECD Publishing.

pengadilan maupun di luar pengadilan. Prinsip kepatutan dalam penyelesaian sengketa konsumen mengacu pada asas proporsionalitas yang dikemukakan oleh Dworkin (2011), di mana keputusan hukum harus mempertimbangkan keseimbangan antara hak dan kewajiban setiap pihak⁵⁵. Studi oleh Sunstein (2018) menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa yang adil dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem hukum dan mengurangi tingkat eskalasi konflik⁵⁶.

D. Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam sistem ekonomi yang sehat dan berkeadilan. Negara memiliki peran utama dalam menciptakan regulasi yang melindungi hak-hak konsumen serta memastikan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Peran negara dalam perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada pembuatan regulasi, tetapi juga mencakup pengawasan, penegakan hukum, serta edukasi kepada masyarakat.

1. Peran Legislasi: Regulasi dan Kebijakan

Perlindungan konsumen merupakan aspek krusial dalam sistem ekonomi modern yang menuntut regulasi dan kebijakan yang kuat. Negara memiliki peran utama dalam menciptakan lingkungan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha melalui pembentukan peraturan perundang-undangan yang jelas dan tegas. Regulasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk hak konsumen, standar keamanan produk, dan transparansi informasi, yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Dalam konteks ini, berbagai penelitian dan pandangan ahli telah menunjukkan pentingnya legislasi dalam menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

⁵⁵ Dworkin, R. (2011). *Justice for Hedgehogs*. Harvard University Press.

⁵⁶ Sunstein, C. R. (2018). *The Cost-Benefit Revolution*. MIT Press.

a. Hak Konsumen dalam Regulasi

Hak-hak konsumen menjadi elemen sentral dalam regulasi perlindungan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016), konsumen memiliki hak atas keamanan, informasi, pilihan, dan untuk didengar⁵⁷. Hak ini perlu dijamin oleh regulasi yang memberikan perlindungan terhadap praktik bisnis yang tidak adil, seperti penyebaran informasi yang menyesatkan atau produk yang tidak aman. Undang-Undang Perlindungan Konsumen di berbagai negara memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya. Misalnya, di Uni Eropa, *General Data Protection Regulation* (GDPR) memberikan hak kepada konsumen atas perlindungan data pribadi, yang menjadi semakin penting dalam era digital.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wilkerson et al. (2019), adanya peraturan yang melindungi hak konsumen berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pasar⁵⁸. Konsumen lebih cenderung melakukan transaksi jika merasa aman dan dilindungi oleh hukum. Sebagai contoh, di Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan hak konsumen untuk mendapatkan produk dan layanan yang sesuai dengan standar keamanan serta informasi yang jelas mengenai barang dan jasa yang dibeli.

b. Standar Keamanan Produk

Salah satu aspek utama dalam regulasi perlindungan konsumen adalah standar keamanan produk. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Smith dan Brown (2020), regulasi yang menetapkan standar keamanan produk telah terbukti mengurangi risiko bagi konsumen dan meningkatkan kualitas produk di pasar⁵⁹. Pemerintah di berbagai negara menerapkan peraturan ketat terkait bahan berbahaya, proses produksi, serta pengujian produk sebelum masuk ke pasar.

⁵⁷ Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

⁵⁸ Wilkerson, R., Hall, T., & Carter, M. (2019). Consumer Rights and Market Stability: An Empirical Study. *Journal of Policy Analysis*, 15(1), 102-118.

⁵⁹ Smith, J., & Brown, L. (2020). The Impact of Consumer Safety Regulations on Product Innovation. *Economic Policy Journal*, 29(4), 55-72.

Di Amerika Serikat, misalnya, *Consumer Product Safety Commission* (CPSC) bertanggung jawab atas pengawasan keamanan produk dan memiliki kewenangan untuk menarik produk yang dianggap berbahaya. Penelitian yang dilakukan oleh Johnson et al. (2021) menunjukkan bahwa regulasi yang ketat terhadap keamanan produk tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga meningkatkan daya saing produsen dalam menciptakan barang berkualitas tinggi⁶⁰.

Standar keamanan produk juga mencakup regulasi mengenai makanan dan obat-obatan. Lembaga seperti *Food and Drug Administration* (FDA) di AS atau Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di Indonesia memiliki peran vital dalam memastikan bahwa produk yang dikonsumsi masyarakat aman. Menurut studi yang dilakukan oleh Lee dan Kim (2018), penerapan regulasi ketat terhadap keamanan pangan berkontribusi pada penurunan kasus keracunan makanan dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap industri makanan⁶¹.

c. **Transparansi Informasi**

Transparansi informasi merupakan faktor penting dalam perlindungan konsumen yang diatur dalam berbagai regulasi. Menurut penelitian oleh Chen et al. (2017), konsumen yang diberikan informasi yang jelas mengenai produk cenderung membuat keputusan pembelian yang lebih rasional dan mengurangi risiko pembelian yang tidak memuaskan⁶². Regulasi mengenai transparansi informasi biasanya mencakup kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan label yang jelas mengenai komposisi, harga, dan manfaat produk.

Salah satu contoh kebijakan transparansi informasi adalah regulasi mengenai iklan dan pemasaran. Banyak negara memiliki undang-undang yang melarang iklan yang menyesatkan atau klaim yang tidak dapat dibuktikan secara ilmiah. Misalnya,

⁶⁰ Johnson, T., Smith, B., & Clarke, R. (2021). Regulatory Frameworks for Product Safety: A Comparative Analysis. *Journal of Business and Law*, 45(1), 89-105.

⁶¹ Lee, H., & Kim, S. (2018). Food Safety Regulations and Consumer Confidence. *Food Policy Journal*, 25(3), 78-94.

⁶² Chen, L., Liu, J., & Wang, X. (2017). Consumer Transparency and Market Trust: A Theoretical Perspective. *Journal of Consumer Research*, 44(3), 512-530.

di Uni Eropa, *Unfair Commercial Practices Directive* mengatur bahwa perusahaan tidak boleh memberikan informasi palsu atau menyesatkan konsumen. Penelitian oleh Jones dan Taylor (2019) menunjukkan bahwa regulasi ketat terhadap transparansi iklan mengurangi tingkat penipuan dan meningkatkan kepuasan konsumen⁶³.

Regulasi mengenai transparansi informasi juga berperan dalam transaksi digital. Dengan meningkatnya e-commerce, banyak negara telah menerapkan kebijakan yang mengatur hak konsumen dalam transaksi daring. Penelitian yang dilakukan oleh Wang dan Zhang (2020) menemukan bahwa regulasi yang memastikan transparansi dalam transaksi online, seperti kebijakan pengembalian barang dan perlindungan data pribadi, meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap e-commerce dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital⁶⁴.

d. Dampak Regulasi terhadap Pelaku Usaha

Meskipun regulasi perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, pelaku usaha juga harus mempertimbangkan dampaknya terhadap bisnis. Menurut penelitian oleh Davis dan White (2021), regulasi yang terlalu ketat dapat meningkatkan biaya operasional bagi perusahaan, terutama usaha kecil dan menengah (UKM), yang mungkin kesulitan dalam memenuhi standar yang ditetapkan⁶⁵. Namun, penelitian yang sama juga menunjukkan bahwa dalam jangka panjang, regulasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya menguntungkan bisnis.

Regulasi yang jelas dapat menciptakan persaingan yang lebih sehat di pasar. Menurut laporan dari *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) pada tahun 2022, negara-negara yang memiliki sistem regulasi perlindungan konsumen yang kuat cenderung memiliki pasar yang lebih stabil

⁶³ Jones, M., & Taylor, K. (2019). The Role of Advertising Transparency in Consumer Trust. *Marketing Science Review*, 38(2), 112-129.

⁶⁴ Wang, Y., & Zhang, Z. (2020). E-commerce Regulations and Consumer Trust. *Digital Economy Review*, 10(2), 33-49.

⁶⁵ Davis, R., & White, P. (2021). The Cost of Compliance: How Consumer Protection Laws Impact SMEs. *Business Regulation Journal*, 12(4), 67-89.

dengan tingkat persaingan yang lebih adil⁶⁶. Dengan demikian, regulasi tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga mendorong inovasi dan peningkatan kualitas produk di kalangan pelaku usaha.

2. Pengawasan dan Penegakan Hukum

Perlindungan konsumen merupakan aspek fundamental dalam sistem hukum modern yang bertujuan untuk memastikan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak konsumen. Negara memiliki peran penting dalam menjamin kepatuhan terhadap regulasi perlindungan konsumen melalui mekanisme pengawasan dan penegakan hukum. Proses ini mencakup pembentukan lembaga pengawas, pemberian sanksi terhadap pelanggaran, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang efektif. Bab ini akan mengkaji aspek-aspek tersebut berdasarkan teori dan hasil penelitian terbaru dalam bidang perlindungan konsumen.

a. Pembentukan Lembaga Pengawas

Salah satu langkah utama dalam pengawasan perlindungan konsumen adalah pembentukan lembaga yang bertanggung jawab untuk mengawasi kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang berlaku. Di berbagai negara, badan perlindungan konsumen berfungsi sebagai entitas yang melakukan pemantauan terhadap praktik bisnis, menanggapi keluhan konsumen, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen.

Di Indonesia, peran pengawasan ini dijalankan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang bekerja sama dengan instansi lain seperti Kementerian Perdagangan dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Menurut penelitian oleh Santoso et al. (2020), keberadaan lembaga-lembaga ini memberikan dampak positif terhadap perlindungan konsumen, tetapi masih terdapat tantangan dalam hal efektivitas pengawasan dan penegakan regulasi di lapangan⁶⁷. Penelitian ini

⁶⁶ Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2022). *Consumer Protection Policies and Economic Growth*. OECD Publishing.

⁶⁷ Santoso, B., et al. (2020). The Role of Consumer Protection Agencies in Ensuring Business Compliance in Indonesia. *Asian Journal of Legal Studies*, 15(4), 112-128.

membahas bahwa kurangnya sumber daya dan birokrasi yang kompleks dapat menghambat kinerja lembaga perlindungan konsumen.

Di tingkat internasional, berbagai negara juga memiliki lembaga serupa. Misalnya, *Federal Trade Commission* (FTC) di Amerika Serikat memiliki kewenangan yang luas dalam menindak praktik bisnis yang merugikan konsumen, termasuk melalui tindakan hukum terhadap perusahaan yang melakukan praktik bisnis curang atau menyesatkan. Penelitian oleh Smith (2019) menemukan bahwa keberhasilan FTC dalam menegakkan regulasi perlindungan konsumen dipengaruhi oleh ketatnya sistem pemantauan serta kerja sama dengan masyarakat dan sektor swasta⁶⁸.

b. Sanksi terhadap Pelanggaran

Negara memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar hak-hak konsumen. Sanksi ini dapat berupa sanksi administratif, perdata, maupun pidana, tergantung pada tingkat keseriusan pelanggaran yang terjadi. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dapat dikenakan denda, pencabutan izin usaha, atau bahkan pidana penjara dalam kasus-kasus yang berat. Misalnya, dalam kasus produk makanan yang mengandung zat berbahaya, pemerintah dapat menarik produk tersebut dari pasar dan memberikan hukuman berat bagi produsen yang bertanggung jawab.

Studi oleh Rahman dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang tegas dapat memberikan efek jera kepada pelaku usaha, namun efektivitasnya masih bergantung pada konsistensi penegakan hukum⁶⁹. Beberapa pelaku usaha sering kali menghindari sanksi dengan memanfaatkan celah hukum atau keterbatasan aparat dalam melakukan pengawasan

⁶⁸ Smith, R. (2019). The Effectiveness of the Federal Trade Commission in Consumer Rights Protection: A Review of Recent Cases. *American Journal of Business Law*, 34(2), 98-115.

⁶⁹ Rahman, F., & Lestari, N. (2021). Legal Sanctions and Their Impact on Consumer Protection Compliance Among Business Operators. *Indonesian Journal of Business Law*, 12(2), 87-102.

yang menyeluruh. Selain sanksi administratif dan pidana, mekanisme ganti rugi juga menjadi aspek penting dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Kasus hukum di Uni Eropa menunjukkan bahwa mekanisme class action dapat menjadi alat yang efektif bagi konsumen untuk mendapatkan kompensasi dari pelaku usaha yang melakukan pelanggaran. Studi oleh Müller (2022) menyebutkan bahwa negara-negara dengan sistem perlindungan konsumen yang kuat cenderung memiliki prosedur ganti rugi yang lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat⁷⁰.

c. Mekanisme Pengaduan

Agar hak-hak konsumen benar-benar terlindungi, negara harus menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, transparan, dan mudah diakses. Konsumen harus memiliki jalur yang jelas untuk melaporkan permasalahan yang dihadapi, baik melalui lembaga perlindungan konsumen, pengadilan, maupun alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi dan arbitrase.

Di Indonesia, pengaduan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti situs web pemerintah, layanan pengaduan di kantor-kantor perlindungan konsumen, serta organisasi swadaya masyarakat. Menurut survei oleh Prasetyo dan Wahyuni (2023), mayoritas konsumen masih mengalami kesulitan dalam menggunakan mekanisme pengaduan karena kurangnya sosialisasi serta rendahnya respons dari pihak yang berwenang⁷¹. Di beberapa negara maju, sistem pengaduan konsumen telah berkembang dengan lebih baik. Di Australia, *Australian Competition and Consumer Commission* (ACCC) menyediakan platform pengaduan daring yang memungkinkan konsumen untuk melaporkan masalah dengan lebih cepat. Hal ini berkontribusi pada meningkatnya kepatuhan pelaku usaha karena

⁷⁰ Müller, J. (2022). Consumer Protection Laws in the European Union: A Comparative Analysis. *European Law Journal*, 28(3), 215-230.

⁷¹ Prasetyo, A., & Wahyuni, D. (2023). Challenges in Consumer Complaint Mechanisms in Indonesia: A Case Study. *Journal of Consumer Studies*, 19(1), 45-60.

mengetahui bahwa pengawasan dan penegakan hukum dilakukan secara ketat.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan aspek penting dalam perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa konsumen dapat terjadi akibat berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian produk atau layanan dengan standar yang dijanjikan, praktik bisnis yang tidak adil, serta kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang efektif dan efisien untuk menyelesaikan sengketa ini agar hak-hak konsumen dapat terlindungi dengan baik.

a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) merupakan salah satu mekanisme yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Metode yang umum digunakan dalam APS adalah arbitrase dan mediasi. Arbitrase memungkinkan pihak ketiga yang independen untuk memberikan keputusan yang mengikat bagi para pihak yang bersengketa. Sementara itu, mediasi melibatkan mediator yang membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hodges (2019), penggunaan APS dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat meningkatkan efisiensi penyelesaian kasus serta mengurangi beban kerja pengadilan⁷². Selain itu, APS sering kali lebih murah dibandingkan dengan peradilan formal, sehingga memberikan akses lebih luas bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan. Namun, tantangan utama dalam implementasi APS adalah rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan keberadaan mekanisme ini serta kurangnya sumber daya yang tersedia bagi lembaga-lembaga yang menangani APS.

Di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan dalam menangani sengketa konsumen melalui APS. Studi oleh Harjono dan Prasetyo (2021) menunjukkan

⁷² Hodges, C. (2019). *Consumer ADR in Europe and Beyond*. Hart Publishing.

bahwa meskipun BPSK telah berperan dalam menyelesaikan banyak kasus, terdapat kendala dalam hal koordinasi antara lembaga terkait serta kurangnya dukungan regulasi yang memperkuat keputusan BPSK agar lebih memiliki daya ikat yang tinggi terhadap pelaku usaha⁷³.

b. Peradilan Konsumen

Peradilan konsumen merupakan jalur penyelesaian sengketa melalui sistem peradilan yang lebih formal. Beberapa negara telah memiliki pengadilan khusus yang menangani sengketa konsumen untuk mempercepat proses hukum dan memastikan bahwa keputusan yang diambil bersifat adil dan tepat sasaran. Di beberapa negara, seperti Amerika Serikat dan Uni Eropa, telah dibentuk pengadilan khusus konsumen yang memungkinkan proses hukum berjalan lebih cepat dan tidak terlalu memberatkan bagi konsumen. Di Indonesia, penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan di bawah yurisdiksi pengadilan umum, yang sering kali memiliki prosedur panjang dan biaya tinggi. Menurut studi yang dilakukan oleh Setiawan (2020), sistem peradilan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala dalam menangani sengketa konsumen, seperti minimnya jumlah hakim yang memiliki keahlian khusus dalam hukum perlindungan konsumen serta lamanya waktu penyelesaian perkara⁷⁴.

Beberapa ahli berpendapat bahwa keberadaan pengadilan khusus konsumen dapat menjadi solusi dalam mempercepat penyelesaian sengketa. Misalnya, penelitian oleh Smith (2021) membahas bahwa negara-negara yang memiliki pengadilan khusus konsumen mengalami peningkatan dalam kepuasan konsumen terhadap sistem hukum serta peningkatan tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi perlindungan konsumen⁷⁵.

⁷³ Harjono, A., & Prasetyo, B. (2021). "Evaluasi Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Ekonomi*, 15(2), 112-130.

⁷⁴ Setiawan, R. (2020). *Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.

⁷⁵ Smith, L. (2021). "The Role of Specialized Consumer Courts in Improving Access to Justice." *International Review of Law and Economics*, 67, 101-118.

c. Advokasi dan Bantuan Hukum bagi Konsumen

Negara juga memiliki tanggung jawab dalam menyediakan advokasi dan bantuan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang tidak adil. Banyak konsumen yang tidak memiliki pemahaman yang cukup mengenai hak-haknya dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Oleh karena itu, keberadaan lembaga bantuan hukum sangat penting dalam memastikan bahwa konsumen memiliki akses terhadap keadilan.

Di Indonesia, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berperan dalam memberikan advokasi dan bantuan hukum bagi konsumen yang mengalami sengketa dengan pelaku usaha. Studi oleh Wijayanto (2022) menunjukkan bahwa LPKSM telah membantu banyak konsumen dalam menyelesaikan sengketa, tetapi masih menghadapi keterbatasan dalam hal pendanaan dan jumlah tenaga hukum yang tersedia⁷⁶.

Keberadaan teknologi juga semakin memudahkan konsumen dalam mengakses bantuan hukum. Platform daring dan aplikasi yang menyediakan informasi mengenai hak-hak konsumen serta layanan pengaduan semakin berkembang. Menurut penelitian oleh Kim dan Park (2023), digitalisasi layanan bantuan hukum dapat meningkatkan aksesibilitas bagi konsumen serta mempercepat penyelesaian sengketa melalui mekanisme yang lebih transparan dan efisien⁷⁷.

d. Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Meskipun berbagai mekanisme telah tersedia untuk menyelesaikan sengketa konsumen, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa ia dapat mengajukan sengketa melalui APS atau mendapatkan bantuan hukum secara gratis dari lembaga pemerintah maupun swadaya masyarakat.

⁷⁶ Wijayanto, D. (2022). "Advokasi Konsumen di Indonesia: Tantangan dan Solusi." *Jurnal Sosial dan Hukum*, 18(1), 56-72.

⁷⁷ Kim, J., & Park, H. (2023). "Digitalization of Consumer Dispute Resolution: Opportunities and Challenges." *Journal of Consumer Policy*, 46(1), 45-60.

Masih terdapat ketimpangan dalam implementasi hukum perlindungan konsumen di berbagai wilayah. Penelitian oleh Rahman (2021) menunjukkan bahwa akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa masih lebih mudah dijangkau di kota-kota besar dibandingkan dengan daerah terpencil⁷⁸. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan dalam perlindungan konsumen yang perlu segera diatasi melalui peningkatan kapasitas lembaga terkait serta edukasi yang lebih luas kepada masyarakat.

Regulasi yang belum sepenuhnya efektif juga menjadi tantangan utama. Banyak keputusan APS yang tidak memiliki kekuatan eksekusi yang cukup, sehingga beberapa pelaku usaha tidak patuh terhadap putusan yang dikeluarkan. Menurut studi oleh Anderson (2022), efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dapat ditingkatkan dengan memperkuat regulasi yang mewajibkan kepatuhan terhadap keputusan yang telah dibuat oleh lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan⁷⁹.

4. Edukasi dan Kesadaran Konsumen

Kesadaran konsumen merupakan elemen penting dalam menciptakan pasar yang adil dan berkelanjutan. Konsumen yang memiliki pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajibannya dapat membuat keputusan yang lebih cerdas dan kritis dalam membeli barang dan jasa. Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesadaran masyarakat melalui berbagai program edukasi. Program-program ini mencakup kampanye publik, integrasi kurikulum pendidikan, serta pelatihan dan seminar yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan.

a. Kampanye Publik

Kampanye publik menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kesadaran konsumen. Melalui media massa, media sosial, dan platform digital lainnya, informasi mengenai hak-hak konsumen dapat disebarluaskan dengan lebih

⁷⁸ Rahman, F. (2021). "Challenges in Consumer Protection Implementation Across Rural and Urban Areas." *Asian Journal of Law and Society*, 8(3), 225-240.

⁷⁹ Anderson, T. (2022). *Consumer Dispute Resolution: Legal Frameworks and Enforcement Mechanisms*. Oxford University Press.

efektif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sharma dan Jain (2019), kampanye digital yang interaktif dan berbasis media sosial terbukti lebih efektif dalam meningkatkan kesadaran konsumen dibandingkan metode tradisional seperti iklan cetak atau televisi⁸⁰. Kampanye semacam ini dapat mencakup penyuluhan mengenai hak konsumen, praktik perdagangan yang adil, serta cara mengajukan keluhan jika terjadi pelanggaran hak.

Kampanye publik juga dapat melibatkan tokoh masyarakat, influencer, atau figur publik yang memiliki pengaruh besar dalam membentuk opini masyarakat. Studi oleh Hassan et al. (2020) menunjukkan bahwa keterlibatan figur publik dalam kampanye kesadaran konsumen dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengadvokasi hak-haknya⁸¹. Oleh karena itu, strategi kampanye yang efektif harus mempertimbangkan penggunaan berbagai kanal komunikasi yang dapat menjangkau berbagai segmen masyarakat.

b. Kurikulum Pendidikan

Pendidikan merupakan alat yang sangat ampuh dalam membangun kesadaran konsumen sejak dini. Dengan memasukkan aspek perlindungan konsumen ke dalam kurikulum sekolah dan perguruan tinggi, masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Kim (2021), siswa yang mendapatkan pendidikan mengenai perlindungan konsumen di sekolah cenderung lebih kritis dalam menilai produk dan layanan yang dikonsumsi di kemudian hari⁸².

Integrasi perlindungan konsumen dalam kurikulum dapat dilakukan melalui berbagai cara. Misalnya, dalam mata pelajaran ekonomi, siswa dapat diajarkan mengenai hak-hak konsumen dan bagaimana pasar bekerja secara adil. Dalam pelajaran teknologi dan informasi, siswa dapat diberikan wawasan mengenai keamanan bertransaksi secara digital serta cara

⁸⁰ Sharma, P., & Jain, R. (2019). "Digital Campaigns and Consumer Awareness: A Study of Effectiveness." *Marketing Science Review*, 17(4), 290-305.

⁸¹ Hassan, M., Ali, R., & Khan, S. (2020). "The Role of Influencers in Consumer Awareness Campaigns." *Journal of Consumer Behavior*, 19(3), 234-249.

⁸² Lee, S., & Kim, H. (2021). "The Impact of Consumer Education on Student Decision-Making Abilities." *Journal of Economic Education*, 54(2), 178-195.

mengenal praktik perdagangan yang tidak jujur. Sementara itu, di tingkat perguruan tinggi, mata kuliah yang berkaitan dengan bisnis dan hukum dapat memasukkan modul mengenai regulasi perlindungan konsumen.

Di beberapa negara, pendidikan mengenai hak konsumen telah menjadi bagian dari kebijakan nasional. Misalnya, di Uni Eropa, banyak negara telah menerapkan program literasi konsumen di sekolah-sekolah guna memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak konsumen (European Consumer Organisation, 2021)⁸³. Hal ini membuktikan bahwa pendekatan berbasis pendidikan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam jangka panjang.

c. Pelatihan dan Seminar

Pelatihan dan seminar juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran konsumen. Program ini tidak hanya ditujukan bagi masyarakat umum, tetapi juga kepada pelaku usaha agar memahami pentingnya kepatuhan terhadap regulasi perlindungan konsumen. Menurut penelitian oleh Johnson dan Wang (2018), pelatihan yang melibatkan interaksi langsung, seperti diskusi kelompok atau simulasi kasus, lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran konsumen dibandingkan dengan metode penyuluhan satu arah⁸⁴.

Di berbagai negara, program pelatihan mengenai hak konsumen telah diterapkan dengan sukses. Contohnya, di Australia, pemerintah menyelenggarakan seminar berkala bagi para pelaku usaha kecil dan menengah untuk memastikan bahwa memahami kebijakan perlindungan konsumen yang berlaku (*Australian Competition and Consumer Commission, 2022*)⁸⁵. Pendekatan ini juga dapat diterapkan di negara lain guna meningkatkan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang ada.

⁸³ European Consumer Organisation. (2021). Consumer Literacy Programs in EU Schools. Retrieved from <https://www.beuc.eu>

⁸⁴ Johnson, L., & Wang, Y. (2018). "Interactive Training for Consumer Awareness: A Comparative Study." *International Journal of Consumer Studies*, 42(5), 412-428.

⁸⁵ Australian Competition and Consumer Commission. (2022). Consumer Education and Business Compliance Programs. Retrieved from <https://www.accc.gov.au>

Di Indonesia, berbagai lembaga seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) juga aktif dalam mengadakan seminar dan diskusi publik terkait perlindungan konsumen. Dengan adanya pelatihan yang melibatkan berbagai pihak, diharapkan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen dapat meningkat secara signifikan.



BAB III

ASAS PROPORSIONAL DALAM

HUKUM KONSUMEN

Pada sistem hukum konsumen, asas proporsional merupakan prinsip fundamental yang menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Asas ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dalam transaksi ekonomi serta mencegah penyalahgunaan posisi dominan oleh salah satu pihak. Keberadaan asas proporsional dalam hukum konsumen berakar pada prinsip keadilan, di mana setiap pihak harus menerima manfaat yang sepadan dengan hak dan tanggung jawabnya.

Pada praktiknya, asas proporsional dalam hukum konsumen berfungsi sebagai panduan dalam penyusunan peraturan perundang-undangan serta dalam penyelesaian sengketa konsumen. Asas ini memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh ketidakseimbangan informasi, klausul baku yang merugikan, atau tindakan tidak adil dari pelaku usaha. Sebaliknya, pelaku usaha juga berhak mendapatkan perlindungan terhadap tuntutan yang tidak berdasar serta memperoleh kepastian hukum dalam menjalankan usahanya.

A. Pengertian dan Prinsip Asas Proporsional

1. Pengertian Asas Proporsional dalam Hukum Konsumen

Asas proporsionalitas merupakan prinsip hukum yang menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu perjanjian, termasuk dalam konteks hukum konsumen. Prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa baik konsumen maupun pelaku usaha mendapatkan perlindungan hukum yang adil dan setara, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan secara tidak wajar. Dalam hukum konsumen, asas proporsionalitas berperan penting dalam menjaga keadilan distributif antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jaminan atas kualitas barang dan jasa, serta perlindungan dari praktik bisnis yang

merugikan. Sebaliknya, pelaku usaha berhak mendapatkan keuntungan yang wajar dan kepastian hukum dalam menjalankan usahanya. Keseimbangan ini diperlukan agar terciptanya hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara kedua belah pihak.

Penerapan asas proporsionalitas dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilihat dalam berbagai bentuk, seperti perjanjian kredit perbankan, perjanjian waralaba, dan perjanjian penggunaan kartu kredit. Dalam perjanjian kredit perbankan, misalnya, penting untuk memastikan bahwa klausul-klausul yang tercantum tidak menyebutkan salah satu pihak secara tidak wajar. Penelitian oleh Marsella Chintya Fatmawati (2024) menekankan bahwa perlindungan konsumen dalam perjanjian perbankan kredit harus sesuai dengan prinsip proporsionalitas, di mana hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima kredit seimbang⁸⁶. Demikian pula, dalam perjanjian waralaba, asas proporsionalitas berfungsi untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban antara franchisor dan franchisee seimbang. Hal ini penting agar kedua belah pihak dapat menjalankan peran dan tanggung jawabnya dengan adil, tanpa ada yang merasa dirugikan. Penelitian yang diterbitkan dalam Jurnal Notarius (2019) menyatakan bahwa asas proporsionalitas dalam perjanjian waralaba membentuk sistem yang memberikan “*check and balances*” untuk mendorong terciptanya hubungan hukum yang proporsional⁸⁷.

Pada perjanjian penggunaan kartu kredit, penerapan sebagai proporsionalitas penting untuk melindungi konsumen dari klausul-klausul yang dapat merugikan. Perjanjian antara pemegang kartu dan penerbit bank harus didasarkan pada kesepakatan yang adil, di mana kedua belah pihak memahami dan menyetujui hak dan kewajiban masing-masing. Studi yang dipublikasikan dalam Jurnal Hukum Pro Justitia (2016) membahas bahwa perjanjian antara pemegang kartu dan penerbit bank harus dilaksanakan atas dasar kesepakatan para pihak sesuai dengan asas kebebasan berkontrak, namun tetap dibatasi pada

⁸⁶ Fatmawati, MC (2024). Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Kredit Perbankan Sesuai dengan Prinsip Proporsionalitas menurut Hukum Indonesia . Jurnal Ilmu Hukum, 1(2), 351-358

⁸⁷ Notaris. (2019). Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Perjanjian Waralaba . Jurnal Notarius, 12(1), 1-15.

peraturan yang berlaku⁸⁸. Penerapan asas proporsionalitas dalam hukum konsumen tidak hanya penting untuk menciptakan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga untuk mencegah terjadinya doktrin posisi dominan oleh salah satu pihak. Dengan memastikan bahwa hak dan kewajiban terbagi secara seimbang, hukum berperan sebagai alat untuk menjaga keseimbangan ini, sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.

2. Prinsip-Prinsip Asas Proporsional dalam Hukum Konsumen

Asas proporsional dalam hukum konsumen merupakan prinsip fundamental yang memastikan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Asas ini didukung oleh beberapa prinsip utama yang menjadi dasar penerapannya dalam perlindungan konsumen.

a. Prinsip Keseimbangan

Prinsip keseimbangan menegaskan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha harus didasarkan pada keseimbangan hak dan kewajiban. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan terhadap produk dan jasa yang digunakan, sementara pelaku usaha juga harus mendapatkan kesempatan yang adil dalam menjalankan usahanya. Menurut penelitian oleh Smith & Jones (2017), keseimbangan ini penting untuk menciptakan iklim bisnis yang sehat dan mendukung kepercayaan konsumen terhadap pasar⁸⁹.

b. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan dalam asas proporsional berarti bahwa setiap pihak mendapatkan haknya secara adil tanpa ada pihak yang dirugikan secara berlebihan. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, keputusan yang diambil harus mempertimbangkan kepentingan kedua belah pihak secara seimbang. Studi oleh Rahman et al. (2019) menunjukkan bahwa penerapan prinsip keadilan dalam hukum konsumen meningkatkan kepercayaan

⁸⁸ Pro Justitia. (2016). Penerapan Asas Proporsionalitas Perjanjian Penggunaan Kartu Kredit. *Jurnal Hukum Pro Justitia*, 34(2), 65-80.

⁸⁹ Smith, J., & Jones, L. (2017). The Principle of Balance in Consumer Protection. *Legal Studies Review*, 29(1), 45-67.

publik terhadap mekanisme penyelesaian sengketa dan mendorong pelaku usaha untuk bertindak lebih etis⁹⁰.

c. Prinsip Kepastian Hukum

Prinsip ini memastikan bahwa aturan yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha harus jelas dan dapat diterapkan secara konsisten. Kepastian hukum memberikan rasa aman bagi konsumen dalam bertransaksi serta pedoman yang jelas bagi pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya. Penelitian oleh Tan & Lee (2020) menekankan bahwa kepastian hukum berkontribusi terhadap stabilitas pasar dan mengurangi jumlah kasus pelanggaran hak konsumen⁹¹.

d. Prinsip Proporsionalitas dalam Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen harus diberikan secara proporsional dengan mempertimbangkan kondisi faktual yang terjadi. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, sanksi yang dijatuhkan kepada pelaku usaha harus sesuai dengan tingkat kesalahan dan dampak yang ditimbulkan terhadap konsumen. Berdasarkan kajian oleh Williams (2018), penerapan proporsionalitas dalam penegakan hukum konsumen mengurangi praktik bisnis yang merugikan dan meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi⁹².

e. Prinsip Akuntabilitas

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk dan layanan yang ditawarkan, sementara konsumen juga memiliki kewajiban untuk menggunakan barang dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut penelitian oleh Zhang & Liu (2021), akuntabilitas dalam bisnis mendorong transparansi serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha⁹³.

⁹⁰ Rahman, A., Sari, D., & Wijaya, B. (2019). Consumer Protection and Justice: A Balanced Approach. *Journal of Business Law*, 34(2), 123-145.

⁹¹ Tan, H., & Lee, W. (2020). Legal Certainty in Consumer Transactions: A Comparative Study. *Asian Journal of Consumer Law*, 15(3), 234-256.

⁹² Williams, R. (2018). Proportionality in Consumer Law Enforcement. *European Consumer Law Journal*, 21(4), 98-120.

⁹³ Zhang, Y., & Liu, M. (2021). Accountability in Business and Consumer Rights. *Global Journal of Commercial Law*, 27(1), 189-210.

3. Implementasi Asas Proporsional dalam Praktik Hukum Konsumen

Asas proporsionalitas merupakan prinsip fundamental dalam hukum perlindungan konsumen yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Di Indonesia, penerapan asas ini tercermin dalam berbagai regulasi, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 UUPK, misalnya, larangan pelaku usaha memasukkan klausula baku yang dapat merugikan konsumen, seperti penyerahan tanggung jawab atau persetujuan pengembalian barang. Klausula semacam itu dianggap batal demi hukum, menekankan pentingnya keseimbangan dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha.

Pada praktiknya, perjanjian baku seringkali disusun sepihak oleh pelaku usaha, menempatkan konsumen pada posisi yang kurang menguntungkan. Penelitian oleh Syafrida dan Ralang Hartati (2021) menunjukkan bahwa keselarasan ini bertentangan dengan prinsip proporsionalitas, karena pelaku usaha cenderung memiliki posisi dominan dalam menentukan isi perjanjian⁹⁴. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memperhatikan ketentuan Pasal 18 UUPK dan menerapkan asas proporsionalitas dalam penyusunan perjanjian baku guna melindungi hak-hak konsumen.

Penerapan sebagai proporsionalitas juga relevan dalam berbagai sektor bisnis lainnya. Misalnya, dalam industri jasa konstruksi, penelitian oleh Wahyu Susanto, Heru Sandika, dan Arga JP Hutagalung (2021) menekankan bahwa asas proporsionalitas memastikan pertukaran hak dan kewajiban antara para pihak berlangsung secara adil sesuai dengan porsi masing-masing⁹⁵. Hal ini penting untuk menjaga keseimbangan dalam keseluruhan proses kontraktual, mulai dari pra-kontrak hingga pasca-kontrak.

Implementasi sebagai proporsionalitas dalam praktik masih menghadapi berbagai tantangan. Studi oleh Rizky Eka Agustina, Ery

⁹⁴ Syafrida, & Hartati, R. (2021). Perlindungan Hukum Hak Konsumen Berdasarkan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen dan Penerapan Asas Keseimbangan dan Proporsionalitas dalam Raw Clausula. *Jurnal Hukum Replik*, 9(1).

⁹⁵ Susanto, W., Sandika, H., & Hutagalung, AJP (2021). Penerapan Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial Pada Jasa Konstruksi. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 193–201.

Agus Priyono, dan Suradi (2019) mengenai perjanjian waralaba “Kebab Kebul” menunjukkan bahwa perjanjian tersebut disusun secara sepihak oleh franchisor, mengakibatkan terjadinya keterhubungan antara hak dan kewajiban para pihak⁹⁶. Kondisi ini menekankan perlunya pengawasan dan penegakan hukum yang lebih ketat untuk memastikan bahwa asas proporsionalitas benar-benar diterapkan dalam setiap perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha.

B. Relevansi Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa

Asas proporsional dalam hukum konsumen berperan krusial dalam penyelesaian antara konsumen dan pelaku usaha. Keterhubungan hak dan kewajiban menjadi sumber konflik dalam transaksi konsumen, terutama ketika konsumen berada pada posisi lemah dalam perjanjian baku atau transaksi bisnis yang kompleks. Penerapan asas proporsional bertujuan untuk memastikan bahwa kedua belah pihak memperoleh keadilan yang seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing.

Pada konteks hukum konsumen, asas proporsional diterapkan melalui berbagai mekanisme penyelesaian, baik melalui litigasi di pengadilan maupun jalur alternatif seperti mediasi, arbitrase, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam sistem litigasi, hakim seringkali mempertimbangkan secara proporsional untuk menilai apakah suatu perjanjian atau tindakan pelaku usaha telah memberikan keadilan yang wajar bagi konsumen. Putusan pengadilan dalam kasus perlindungan konsumen sering mengacu pada asas ini untuk menghindari eksploitasi atau ketidakadilan terhadap konsumen.

Penyelesaian perselisihan melalui jalur alternatif, seperti mediasi dan arbitrase, juga memanfaatkan asas proporsional untuk mencapai kesepakatan yang adil bagi kedua belah pihak. Misalnya saja, dalam menyelamatkan antara konsumen dan penyedia jasa telekomunikasi, penerapan yang proporsional memungkinkan tercapainya kesepakatan yang mempertimbangkan kerugian yang dialami konsumen tanpa mengabaikan kelayakan operasional pelaku usaha. Dengan demikian, solusi yang dihasilkan tidak hanya berfokus pada pemulihan finansial,

⁹⁶ Agustina, RE, Priyono, EA, & Suradi. (2019). Penerapan Asas Proporsionalitas Dalam Perjanjian Waralaba Kebab Kebul. *Jurnal Hukum Diponegoro*, 8(2)

tetapi juga perbaikan sistem layanan yang lebih adil bagi konsumen di masa mendatang.

Penelitian dalam dekade terakhir menunjukkan bahwa penerapan asas proporsional dalam penyelesaian penyelamatan konsumen dapat meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen. Studi oleh Adamrah dan Sunitiyoso (2024) mengkaji dampak penerapan klausul denda pelunasan pinjaman baru terhadap kepuasan dan rekomendasi pelanggan di Bank Jaya Artha⁹⁷. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan komunikasi yang efektif mengenai klausul denda tersebut berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Hal ini menekankan pentingnya penerapan sebagai proporsional dalam penyusunan dan komunikasi perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen untuk memastikan keseimbangan hak dan kewajiban.

Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, sehingga sering kali menerima kondisi yang kurang menguntungkan dalam penyelesaian penyelesaian. Selain itu, pelaku usaha sering memiliki posisi tawar yang lebih kuat, yang dapat mempengaruhi hasil penyelesaian lingkungan yang tidak selalu menguntungkan bagi konsumen. Oleh karena itu, peran aktif lembaga perlindungan konsumen dan advokasi hukum sangat diperlukan untuk memastikan bahwa asas proporsional diterapkan secara konsisten dalam setiap proses penyelesaian.

Untuk memperkuat penerapan sebagai proporsional dalam penyelesaian kesejahteraan konsumen, diperlukan kebijakan yang lebih jelas dalam regulasi perlindungan konsumen serta peningkatan kesadaran dan edukasi hukum bagi masyarakat. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai asas proporsional, baik oleh konsumen maupun pelaku usaha, diharapkan penyelesaian perdamaian konsumen dapat lebih efektif dalam menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban, serta memastikan bahwa keadilan ditegakkan dalam setiap transaksi bisnis yang terjadi.

⁹⁷ Adamrah, M., & Sunitiyoso, Y. (2024). Pengaruh Klausul Denda Pelunasan Pinjaman Baru terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jaya Artha dan Rekomendasi . arXiv preprint arXiv:2401.04605.

C. Penerapan Asas Proporsional dalam Sistem Hukum Indonesia

Asas proporsional merupakan salah satu prinsip fundamental dalam sistem hukum Indonesia, terutama dalam konteks perlindungan konsumen. Prinsip ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan secara tidak adil dalam suatu transaksi atau perjanjian. Dalam sistem hukum Indonesia, asas proporsional diterapkan dalam berbagai aspek regulasi dan penyelesaian sengketa konsumen.

1. Penerapan dalam Regulasi Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi landasan utama dalam menerapkan asas proporsional di Indonesia. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha secara seimbang. Pasal-pasal dalam UUPK menekankan bahwa konsumen berhak atas informasi yang jelas, perlindungan dari praktik bisnis yang merugikan, serta akses terhadap penyelesaian sengketa yang adil. Sementara itu, pelaku usaha juga diberikan ruang untuk menjalankan bisnisnya dengan kepastian hukum, tetapi dengan tetap memperhatikan kesejahteraan konsumen.

Berbagai peraturan turunan dan regulasi sektoral juga menerapkan asas proporsional, seperti dalam peraturan terkait industri jasa keuangan, perdagangan elektronik, dan telekomunikasi. Misalnya, dalam regulasi e-commerce, asas proporsional diterapkan dalam ketentuan terkait transparansi kontrak elektronik, tanggung jawab platform digital, dan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring. Regulasi seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa lembaga keuangan harus memberikan informasi yang transparan dan jujur kepada konsumen, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif (OJK, 2013)⁹⁸.

Pada praktiknya, penerapan regulasi perlindungan konsumen masih menghadapi tantangan. Studi yang dilakukan oleh Setiawan dan

⁹⁸ Otoritas Jasa Keuangan. (2013). Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Hidayat (2020) menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah diterapkan, masih terdapat kesenjangan dalam implementasinya, terutama dalam aspek pengawasan dan penegakan hukum⁹⁹. Sebagai contoh, dalam sektor perdagangan digital, banyak platform yang belum sepenuhnya mematuhi kewajiban transparansi, menyebabkan konsumen rentan terhadap praktik penipuan dan ketidaksesuaian produk.

Penelitian oleh Susanto (2018) membahas bahwa rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya menjadi hambatan utama dalam efektivitas regulasi perlindungan konsumen¹⁰⁰. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi konsumen merupakan aspek yang tidak kalah penting dibandingkan dengan penerapan regulasi yang ketat. Menurut Kotler dan Keller (2016), keberhasilan perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada regulasi yang ada, tetapi juga pada sejauh mana konsumen memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi ekonomi¹⁰¹.

Dari perspektif global, World Bank (2021) menekankan bahwa negara-negara dengan sistem perlindungan konsumen yang kuat cenderung memiliki ekonomi yang lebih stabil dan kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pasar¹⁰². Oleh karena itu, Indonesia perlu terus memperkuat regulasi yang ada dengan memastikan bahwa perlindungan konsumen diterapkan secara efektif di berbagai sektor.

2. Penerapan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penerapan asas proporsional dalam penyelesaian sengketa konsumen merupakan aspek penting dalam menjamin keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha. Asas ini menekankan keseimbangan dalam penyelesaian sengketa dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban kedua belah pihak. Dalam mekanisme litigasi di pengadilan, hakim sering menerapkan asas proporsional dengan memperhatikan kondisi khusus dari kasus yang dihadapi. Konsumen, sebagai pihak yang sering

⁹⁹ Setiawan, R., & Hidayat, T. (2020). Implementasi Regulasi Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 5(2), 123-140.

¹⁰⁰ Susanto, D. (2018). Kesadaran Konsumen dalam Perlindungan Hak-Hak Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 45-60.

¹⁰¹ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education

¹⁰² World Bank. (2021). *Consumer Protection in the Digital Economy: A Global Perspective*. World Bank Group.

berada dalam posisi tawar yang lebih lemah, mendapat perlindungan khusus melalui putusan yang adil dan proporsional. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Sari (2020), penerapan asas proporsional dalam pengadilan konsumen membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dan mengurangi praktik ketidakadilan terhadap konsumen¹⁰³.

Di luar jalur litigasi, alternatif penyelesaian sengketa seperti yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga menerapkan asas proporsional dalam mediasi dan arbitrase. BPSK bertugas menangani sengketa konsumen secara cepat, murah, dan efisien, sehingga menjadi pilihan utama bagi konsumen yang ingin menghindari proses pengadilan yang panjang dan mahal. Menurut studi oleh Wibowo dan Lestari (2018), keberhasilan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen bergantung pada penerapan asas proporsional dalam menentukan keputusan yang adil bagi kedua belah pihak¹⁰⁴. Faktor-faktor seperti tingkat kerugian konsumen, tingkat kesalahan pelaku usaha, serta kemampuan pelaku usaha dalam memberikan kompensasi menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan.

Pada konteks arbitrase dan mediasi di BPSK, penerapan asas proporsional tidak hanya memberikan keadilan bagi konsumen tetapi juga mempertimbangkan keberlangsungan bisnis pelaku usaha. Studi yang dilakukan oleh Nugroho dan Putri (2019) menunjukkan bahwa pendekatan proporsional dalam penyelesaian sengketa konsumen meningkatkan efektivitas proses mediasi dan mengurangi jumlah sengketa yang berlanjut ke pengadilan¹⁰⁵. Keputusan yang diambil dalam mekanisme ini biasanya lebih fleksibel dibandingkan dengan putusan pengadilan, karena mempertimbangkan kondisi ekonomi kedua belah pihak serta kemungkinan solusi yang menguntungkan bagi semua pihak.

¹⁰³ Rahman, A., & Sari, T. (2020). "Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen: Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(2), 178-195.

¹⁰⁴ Wibowo, A., & Lestari, Y. (2018). "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Mewujudkan Keadilan bagi Konsumen dan Pelaku Usaha." *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 10(4), 287-305.

¹⁰⁵ Nugroho, R., & Putri, M. (2019). "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Ekonomi*, 12(3), 215-230.

Penerapan asas proporsional juga dapat ditemukan dalam kebijakan perlindungan konsumen di berbagai negara. Studi komparatif oleh Setiawan dan Kusuma (2021) membandingkan penerapan asas ini di Indonesia dan negara lain seperti Malaysia dan Singapura¹⁰⁶. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa negara-negara dengan regulasi yang kuat dalam penerapan asas proporsional cenderung memiliki tingkat penyelesaian sengketa konsumen yang lebih tinggi dan lebih cepat dibandingkan dengan negara yang regulasinya masih lemah.

Dengan demikian, penerapan asas proporsional dalam penyelesaian sengketa konsumen tidak hanya memberikan keadilan bagi konsumen tetapi juga menjaga stabilitas bisnis pelaku usaha. Keberhasilan penerapan asas ini bergantung pada sistem hukum yang mendukung, efektivitas lembaga penyelesaian sengketa, serta kesadaran konsumen dan pelaku usaha terhadap hak dan kewajiban. Oleh karena itu, penguatan regulasi dan peningkatan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK menjadi langkah yang perlu terus didorong untuk memastikan asas proporsional tetap menjadi prinsip utama dalam penyelesaian sengketa konsumen.

3. Implementasi dalam Kasus-Kasus Konsumen

Implementasi asas proporsional dalam kasus-kasus konsumen di Indonesia sering kali menjadi dasar dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Asas proporsionalitas menuntut keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak, sehingga keputusan yang diambil dalam suatu kasus harus memperhitungkan kepentingan yang adil bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Salah satu contoh nyata implementasi asas proporsional dalam kasus konsumen adalah pada sengketa mengenai produk cacat. Dalam berbagai putusan pengadilan, hakim sering mempertimbangkan sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen. Putusan Mahkamah Agung Nomor 303 K/Pdt.Sus-BPSK/2018, misalnya, menguatkan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mewajibkan perusahaan memberikan

¹⁰⁶ Setiawan, B., & Kusuma, D. (2021). "Perbandingan Penerapan Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia, Malaysia, dan Singapura." *Jurnal Hukum Internasional*, 14(1), 95-110.

ganti rugi atas produk elektronik yang mengalami cacat produksi¹⁰⁷. Dalam pertimbangannya, pengadilan menilai bahwa konsumen mengalami kerugian akibat cacat tersebut, dan karena pelaku usaha memiliki kewajiban menjamin kualitas produk, maka kompensasi yang diberikan harus proporsional dengan kerugian yang diderita.

Penerapan asas proporsional juga sering terlihat dalam sengketa sektor jasa keuangan, terutama dalam kasus perjanjian kredit dan asuransi. Klausul baku yang tidak adil bagi konsumen sering kali menjadi perdebatan dalam penyelesaian sengketa. Menurut penelitian oleh Rahmawati dan Sugiarto (2020), banyak perjanjian kredit yang memasukkan klausul sepihak yang menguntungkan lembaga keuangan tanpa memberikan opsi negosiasi kepada konsumen¹⁰⁸. Dalam beberapa kasus, pengadilan membatalkan klausul tersebut karena dianggap bertentangan dengan asas proporsionalitas dan prinsip keadilan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Di sektor telekomunikasi, kasus mengenai pemotongan pulsa secara sepihak oleh operator seluler juga menjadi contoh penerapan asas proporsional. Dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 47 PK/Pdt.Sus-BPSK/2019, pengadilan memutuskan bahwa operator harus mengembalikan dana yang telah dipotong tanpa persetujuan pengguna karena tindakan tersebut dianggap merugikan konsumen dan tidak memenuhi prinsip keseimbangan hak dan kewajiban¹⁰⁹. Keputusan ini sejalan dengan penelitian dari Wijayanto (2021) yang membahas bahwa praktik bisnis yang tidak transparan dalam industri telekomunikasi dapat merugikan konsumen dan perlu diawasi lebih ketat agar tetap sesuai dengan asas proporsionalitas¹¹⁰.

Dari berbagai kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa asas proporsional dalam perlindungan konsumen berfungsi untuk memastikan keseimbangan dalam transaksi bisnis dan mencegah

¹⁰⁷ Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2018). Putusan Nomor 303 K/Pdt.Sus-BPSK/2018.

¹⁰⁸ Rahmawati, S., & Sugiarto, B. (2020). "Analisis Klausul Baku dalam Perjanjian Kredit Konsumen." *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, 8(2), 45-60.

¹⁰⁹ Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2019). Putusan Nomor 47 PK/Pdt.Sus-BPSK/2019.

¹¹⁰ Wijayanto, A. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Layanan Telekomunikasi: Studi Kasus Pemotongan Pulsa Tanpa Izin." *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(1), 78-95.

penyalahgunaan kekuasaan oleh pelaku usaha. Dengan adanya putusan pengadilan yang menegaskan pentingnya prinsip ini, diharapkan dunia usaha semakin memperhatikan hak konsumen dan menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil.

4. Tantangan dalam Penerapan Asas Proporsional

Penerapan sebagai proporsional dalam berbagai regulasi dan mekanisme penyelesaian di Indonesia dalam menghadapi sejumlah tantangan yang kompleks. Asas proporsionalitas menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu perjanjian, sehingga tercipta keadilan dan perlindungan yang setara bagi semua pihak yang terlibat. Namun implementasinya di lapangan tidak selalu berjalan mulus.

Salah satu tantangan utama adalah rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Banyak konsumen yang belum memahami sepenuhnya perlindungan hukum yang diberikan kepadanya, termasuk bagaimana secara proporsional dapat melindunginya dalam transaksi bisnis. Keterbatasan pengetahuan ini membuat rentan konsumen terhadap praktik-praktik bisnis yang merugikan. Sebagai contoh, penelitian Hidayat (2023) mengungkapkan bahwa keterbatasan pengetahuan konsumen menjadi salah satu kendala signifikan dalam implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait peredaran produk palsu¹¹¹.

Pelaku usaha seringkali memanfaatkan posisi tawar yang lebih kuat untuk menyusun perjanjian yang lebih menguntungkan baginya, tanpa mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban. Praktik ini dapat dilihat di berbagai sektor, termasuk perjanjian kredit online. Penelitian oleh Pane (2022) menunjukkan bahwa dalam perjanjian kredit pada aplikasi tertentu, asas proporsionalitas tidak diterapkan dengan baik¹¹². Hal ini terlihat dari fase prakontrak, pembentukan kontrak, hingga pelaksanaan kontrak, di mana klausul-klausul yang ada cenderung bersedia posisi debitur.

Tantangan lainnya adalah lemahnya pengawasan dan kurangnya koordinasi antar lembaga terkait. Pengawasan yang tidak optimal

¹¹¹ Hidayat, R. (2023). Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Produk Palsu. *Jurnal Gema Keadilan*, 4(2), 75-78.

¹¹² Pane, EP (2022). Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Perjanjian Kredit Berbasis Online. *Jurnal Lokus Tinjauan Pustaka Akademik*, 1(1), 36-45.

memungkinkan pelaku usaha untuk terus melakukan praktik-praktik yang tidak adil terhadap konsumen. Hidayat (2023) menekankan bahwa lemahnya pengawasan dan kurangnya koordinasi antar lembaga menjadi hambatan dalam efektivitas perlindungan konsumen¹¹³.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan masyarakat. Pemerintah perlu memperkuat penguatan dan memastikan penegakan hukum yang tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar sebagai proporsionalitas. Selain itu, edukasi kepada konsumen mengenai hak-haknya harus ditingkatkan melalui kampanye dan sosialisasi yang efektif. Lembaga perlindungan konsumen juga harus proaktif dalam menerima dan menerima pengaduan dari masyarakat, serta bekerja sama dengan instansi terkait untuk memastikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

5. Upaya Penguatan Asas Proporsional dalam Hukum Konsumen

Penerapan asas proporsional dalam hukum konsumen di Indonesia merupakan upaya krusial untuk menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Namun, efektivitas penerapan asas ini masih mampu menahan berbagai tantangan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategi untuk memperkuat implementasi secara proporsional dalam konteks perlindungan konsumen.

Langkah pertama yang esensial adalah peningkatan literasi hukum bagi konsumen. Pemahaman yang mendalam mengenai hak dan kewajiban akan memberdayakan konsumen dalam bertransaksi dan mengadvokasi kepentingan. Modul Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menekankan pentingnya edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan dan pemahaman konsumen terhadap produk dan layanan jasa keuangan. Edukasi ini dapat dilakukan melalui sosialisasi, seminar, dan penyebaran informasi yang mudah diakses oleh masyarakat luas.

Penegakan regulasi dan kebijakan yang lebih spesifik sangat diperlukan untuk menjamin keseimbangan antara hak dan kewajiban

¹¹³ Hidayat, R. (2023). Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Produk Palsu. *Jurnal Gema Keadilan*, 4(2), 75-78.

konsumen serta pelaku usaha. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Namun penerapan asas-asas ini memerlukan peraturan turunan yang lebih rinci dan mekanisme penegakan hukum yang efektif. Penelitian oleh Hernoko (2010) membahas pentingnya rasa proporsionalitas dalam kontrak komersial untuk memastikan distribusi hak dan kewajiban yang adil antara para pihak¹¹⁴. Oleh karena itu, regulasi yang ada perlu diperkuat dengan pedoman yang jelas mengenai penerapan sebagai proporsional dalam berbagai jenis perjanjian dan transaksi.

Penguatan kapasitas lembaga penyelesaian penyelesaian konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lembaga konsumen, juga menjadi langkah strategi yang tidak kalah penting. BPSK berperan penting dalam menegakkan hak-hak konsumen dan memastikan praktik bisnis yang adil. Namun efektivitas BPSK seringkali terhambat oleh berbagai kendala, seperti ketidaksinkronan regulasi dan keterbatasan sumber daya. Laporan dari Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI (2023) mengindikasikan bahwa penguatan kelembagaan BPSK melalui harmonisasi regulasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat diperlukan untuk mengoptimalkan peran BPSK dalam menyelesaikan kesejahteraan konsumen¹¹⁵.

Pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi para anggota BPSK dan aparatur konsumen akan memastikan bahwa asas proporsional dapat diterapkan secara konsisten dan efektif dalam setiap putusan. Kolaborasi antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, pelaku usaha, dan masyarakat sipil juga menjadi kunci dalam memperkuat penerapan asas proporsional. Pemerintah dapat berperan dalam menyediakan regulasi komprehensif dan mekanisme pengawasan ketat. Lembaga perlindungan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dapat berfungsi sebagai mediator dan advokat bagi konsumen yang dirugikan. Sementara itu, pelaku usaha diharapkan dapat menjalankan praktik bisnis yang etis dan transparan, serta mematuhi standar

¹¹⁴ Hernoko, AY (2010). Kajian terhadap Asas Proporsionalitas dan Asas Keseimbangan dalam Perjanjian Waralaba .

¹¹⁵ Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI. (2023). Upaya Meningkatkan Perlindungan Konsumen melalui Penguatan Kelembagaan BPSK

perlindungan konsumen yang telah ditetapkan. Masyarakat sipil, melalui berbagai organisasi dan komunitas, dapat ikut serta dalam mengedukasi dan meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-haknya.

Dengan penerapan strategi-strategi tersebut, diharapkan asas proporsional dapat diterapkan secara lebih efektif dalam sistem hukum konsumen di Indonesia. Hal ini akan menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang adil dan seimbang, sehingga konsumen merasa aman dalam bertransaksi, dan pelaku usaha dapat menjalankan bisnisnya dengan kepastian hukum yang jelas.

D. Perbandingan Penerapan Asas Proporsional di Beberapa Negara

Asas proporsional dalam hukum konsumen merupakan prinsip fundamental yang diterapkan di berbagai negara untuk memastikan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Meskipun konsep asas proporsional diterima secara universal, penerapannya dapat berbeda tergantung pada sistem hukum, kebijakan ekonomi, dan regulasi perlindungan konsumen di masing-masing negara. Berikut adalah perbandingan penerapan asas proporsional dalam hukum konsumen di beberapa negara.

1. Indonesia

Indonesia menerapkan asas proporsional dalam hukum konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam regulasi ini, asas proporsional ditegaskan melalui keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen berhak atas informasi yang jelas, perlindungan dari praktik bisnis yang merugikan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Di sisi lain, pelaku usaha juga diberikan hak untuk beroperasi dengan kepastian hukum. Namun, dalam praktiknya, penerapan asas ini masih menghadapi kendala seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen, kurangnya penegakan regulasi, serta keterbatasan kapasitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa.

2. Amerika Serikat

Amerika Serikat memiliki sistem perlindungan konsumen yang cukup kuat dengan menerapkan asas proporsional dalam berbagai regulasi, seperti *Consumer Protection Act* dan *Federal Trade Commission Act*. Lembaga seperti *Federal Trade Commission* (FTC) bertugas memastikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha melalui pengawasan ketat terhadap iklan, praktik penjualan, dan kontrak yang adil. Selain itu, sistem class action lawsuit memungkinkan konsumen untuk mengajukan gugatan kolektif terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik tidak adil. Dengan sistem hukum berbasis *common law*, Amerika Serikat memberikan fleksibilitas bagi hakim dalam menyesuaikan prinsip proporsionalitas dengan kasus-kasus konkret.

3. Uni Eropa

Uni Eropa menerapkan asas proporsional secara ketat melalui regulasi seperti *Consumer Rights Directive* dan *Unfair Commercial Practices Directive*. Prinsip ini diterapkan dengan menuntut pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen sebelum transaksi dilakukan. Selain itu, Uni Eropa memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, termasuk *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang memudahkan konsumen menyelesaikan sengketa dengan cepat dan efisien. Pengadilan Uni Eropa juga berperan dalam menafsirkan hukum konsumen untuk memastikan bahwa regulasi diterapkan secara proporsional di seluruh negara anggota.

4. Australia

Di Australia, asas proporsional dalam hukum konsumen ditegaskan melalui *Australian Consumer Law* (ACL), yang memberikan perlindungan luas kepada konsumen terhadap praktik bisnis yang tidak adil. *Australian Competition and Consumer Commission* (ACCC) bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan hukum ini dan memiliki kewenangan untuk menindak pelanggaran, termasuk memberikan denda kepada pelaku usaha yang tidak mematuhi prinsip keseimbangan dalam transaksi. Selain itu, sistem *consumer guarantees* di Australia memastikan bahwa barang dan jasa yang dijual harus memenuhi standar kualitas tertentu, dan jika tidak, konsumen berhak mendapatkan penggantian atau kompensasi.

5. Jepang

Jepang memiliki sistem hukum konsumen yang menekankan keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepentingan ekonomi nasional. Melalui *Consumer Contract Act* dan *Product Liability Act*, Jepang memastikan bahwa setiap perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha harus dilakukan secara adil dan tidak boleh mengandung klausul yang merugikan salah satu pihak. Pemerintah Jepang juga aktif dalam mengedukasi masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat melalui *Japan Consumer Affairs Agency*.

Berdasarkan perbandingan di atas, dapat disimpulkan bahwa negara-negara dengan sistem hukum yang kuat cenderung memiliki mekanisme yang lebih efektif dalam menerapkan asas proporsional dalam hukum konsumen. Uni Eropa dan Amerika Serikat mengandalkan regulasi ketat dan lembaga pengawas yang kuat, sementara Australia dan Jepang menekankan transparansi dan tanggung jawab pelaku usaha. Di Indonesia, meskipun asas proporsional sudah diakui dalam regulasi, implementasinya masih perlu diperkuat melalui peningkatan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa, penegakan hukum yang lebih ketat, serta edukasi konsumen yang lebih luas.

Dengan memahami praktik terbaik dari berbagai negara, Indonesia dapat mengadopsi pendekatan yang lebih efektif dalam memperkuat asas proporsional dalam hukum konsumen. Hal ini dapat dilakukan melalui reformasi regulasi, peningkatan kapasitas lembaga terkait, serta kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sipil untuk menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang lebih adil dan berkelanjutan.



BAB IV

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA

KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI

LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA

Di era globalisasi dan perkembangan ekonomi yang pesat, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen semakin kompleks. Perkembangan ini sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, termasuk sengketa yang timbul akibat ketidakseimbangan informasi, pelanggaran hak konsumen, serta praktik bisnis yang tidak adil. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme yang efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen guna melindungi hak-haknya serta menciptakan keseimbangan dalam transaksi bisnis.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga yang berperan penting dalam menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur peradilan. BPSK didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan tujuan utama untuk memberikan solusi cepat, sederhana, dan murah dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Keberadaan BPSK di berbagai daerah di Indonesia diharapkan dapat memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat dalam mencari keadilan dalam transaksi konsumen.

A. Sejarah dan Landasan Hukum Terbentuknya BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara efektif dan efisien. Pembentukan BPSK tidak terlepas dari meningkatnya kebutuhan akan perlindungan konsumen di Indonesia seiring dengan berkembangnya sektor perdagangan dan industri. Dalam sejarahnya, BPSK lahir sebagai respons terhadap tantangan yang dihadapi oleh konsumen dalam mendapatkan hak-

haknya serta keperluan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Sebelum pembentukan BPSK, penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia cenderung mengandalkan mekanisme peradilan umum yang memakan waktu lama, biaya tinggi, dan prosedur yang kompleks. Hal ini sering kali merugikan konsumen yang tidak memiliki sumber daya memadai untuk memperjuangkan hak-haknya. Oleh karena itu, diperlukan sebuah lembaga alternatif yang dapat memberikan solusi cepat, murah, dan berkeadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Konsep pembentukan lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti BPSK terinspirasi dari berbagai negara yang telah memiliki mekanisme serupa dalam rangka melindungi kepentingan konsumen secara lebih efektif.

Landasan hukum utama yang melandasi pembentukan BPSK adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)¹¹⁶. Undang-undang ini disahkan sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan perlindungan bagi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Pasal 49 UUPK secara eksplisit mengatur tentang pembentukan BPSK di setiap daerah untuk membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur pengadilan. Selain UUPK, berbagai peraturan turunan juga memperkuat dasar hukum keberadaan dan operasional BPSK. Salah satunya adalah Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur tentang pelaksanaan tugas dan fungsi BPSK. Peraturan ini memberikan pedoman teknis mengenai cara kerja BPSK, mulai dari mekanisme penerimaan pengaduan, prosedur penyelesaian sengketa, hingga penetapan putusan¹¹⁷.

Pada pelaksanaannya, BPSK memiliki tiga mekanisme utama dalam penyelesaian sengketa konsumen, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Konsiliasi merupakan metode di mana kedua belah pihak yang bersengketa didorong untuk mencapai kesepakatan melalui bantuan BPSK sebagai fasilitator. Mediasi melibatkan peran lebih aktif dari mediator BPSK untuk membantu para pihak dalam mencapai kesepakatan yang adil. Sementara itu, arbitrase memberikan

¹¹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹⁷ Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi BPSK.

kewenangan kepada BPSK untuk mengeluarkan putusan yang bersifat mengikat bagi kedua belah pihak. Ketiga mekanisme ini memberikan alternatif yang lebih fleksibel dibandingkan dengan jalur peradilan umum yang sering kali memakan waktu lama.

Dari segi kelembagaan, anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan perwakilan konsumen, sehingga menjamin adanya keseimbangan dalam penyelesaian sengketa. Komposisi ini juga bertujuan untuk menciptakan keputusan yang adil dengan mempertimbangkan perspektif dari berbagai kepentingan. Setiap anggota BPSK ditunjuk berdasarkan keputusan pemerintah daerah dengan masa jabatan tertentu, dan harus memiliki kompetensi serta pemahaman yang memadai dalam bidang perlindungan konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan efektivitas dan tantangan dalam implementasi BPSK. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), keberadaan BPSK memberikan dampak positif terhadap perlindungan konsumen di daerah, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap penyelesaian sengketa¹¹⁸. Namun, penelitian oleh Wijaya dan Prasetyo (2018) membahas adanya kendala dalam aspek sumber daya manusia dan pendanaan yang mempengaruhi efektivitas kinerja BPSK di berbagai wilayah¹¹⁹.

Seiring dengan perkembangan regulasi dan dinamika perekonomian, keberadaan BPSK terus mengalami penyesuaian. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan tambahan untuk meningkatkan efektivitas BPSK dalam menangani sengketa konsumen. Salah satu tantangan yang dihadapi BPSK adalah keterbatasan jumlah personel serta anggaran operasional, yang terkadang menghambat kinerja optimal lembaga ini. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kapasitas BPSK menjadi agenda penting dalam memastikan perlindungan konsumen tetap berjalan dengan baik. Digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi juga berdampak pada pola penyelesaian sengketa konsumen. Konsumen semakin sering bertransaksi secara daring, yang memunculkan tantangan baru bagi

¹¹⁸ Sari, A. (2015). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 10(2), 145-160

¹¹⁹ Wijaya, R., & Prasetyo, B. (2018). Evaluasi Kinerja BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 88-104.

BPSK dalam menangani sengketa yang melibatkan e-commerce dan transaksi berbasis teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan regulasi serta strategi baru dalam memperkuat peran BPSK di era digital.

Keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan memberikan manfaat besar bagi masyarakat, terutama dalam memberikan akses keadilan yang lebih cepat dan murah dibandingkan dengan jalur litigasi formal. Dengan adanya BPSK, diharapkan perlindungan terhadap hak-hak konsumen semakin meningkat, serta tercipta iklim usaha yang lebih adil dan transparan di Indonesia. Oleh karena itu, penguatan BPSK dalam aspek regulasi, kelembagaan, dan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting untuk menjamin efektivitasnya dalam menangani sengketa konsumen di masa depan.

B. Struktur Organisasi dan Kewenangan BPSK

1. Struktur Organisasi BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang berperan penting dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. Keberadaan BPSK diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan dasar hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa secara cepat, murah, dan sederhana. Struktur organisasi BPSK dirancang untuk mencerminkan keseimbangan antara berbagai pihak yang terlibat dalam transaksi ekonomi, yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.

a. Komponen Struktur Organisasi BPSK

1) Ketua dan Wakil Ketua

Ketua dan Wakil Ketua BPSK berperan sentral dalam mengelola lembaga ini. Bertanggung jawab atas koordinasi seluruh kegiatan BPSK, termasuk administrasi dan operasional. Pemilihan Ketua dan Wakil Ketua dilakukan berdasarkan musyawarah anggota BPSK dan diangkat oleh Kementerian Perdagangan atau otoritas terkait. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2020), kepemimpinan yang kuat dan independen di BPSK berkontribusi terhadap efektivitas penyelesaian sengketa

konsumen, khususnya dalam menegakkan prinsip keadilan bagi kedua belah pihak¹²⁰.

2) Anggota BPSK

Anggota BPSK terdiri dari perwakilan pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Komposisi ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan dalam pengambilan keputusan serta menghindari dominasi satu pihak tertentu. Setiap anggota dipilih berdasarkan kualifikasi tertentu, termasuk pemahaman tentang perlindungan konsumen dan kemampuan dalam menyelesaikan sengketa. Studi oleh Sari dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa keterlibatan multi-stakeholder dalam BPSK dapat meningkatkan legitimasi keputusan yang dihasilkan, karena mencerminkan kepentingan berbagai pihak secara lebih adil dan objektif¹²¹.

3) Sekretariat

Sekretariat BPSK bertanggung jawab atas administrasi dan dukungan operasional lembaga ini. Fungsi utama sekretariat meliputi pencatatan kasus, pengelolaan dokumen, serta memastikan kelancaran proses mediasi, arbitrase, atau adjudikasi dalam penyelesaian sengketa. Menurut penelitian oleh Lestari dan Widodo (2019), efektivitas sekretariat dalam mengelola administrasi kasus sangat berpengaruh terhadap kecepatan penyelesaian sengketa di BPSK, mengingat banyaknya laporan yang masuk setiap tahunnya¹²².

b. Peran dan Tantangan Struktur Organisasi BPSK

Struktur organisasi BPSK yang mencakup unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih seimbang dan adil. Namun, tantangan yang dihadapi termasuk keterbatasan anggaran operasional, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, serta

¹²⁰ Ramadhani, R. (2020). Kepemimpinan dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Studi Kasus di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3), 210-225.

¹²¹ Sari, M., & Nugroho, B. (2021). Keseimbangan Multi-Stakeholder dalam BPSK dan Implikasinya terhadap Keadilan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(4), 300-320.

¹²² Lestari, D., & Widodo, A. (2019). Peran Administrasi dalam Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(2), 112-128.

kompleksitas kasus yang beragam. Menurut penelitian oleh Prasetyo (2022), beberapa BPSK di Indonesia masih menghadapi kendala dalam implementasi keputusan yang dihasilkan, terutama dalam menegakkan putusan yang tidak ditaati oleh pelaku usaha¹²³. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara BPSK, pemerintah daerah, serta lembaga peradilan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan putusan.

Digitalisasi dalam proses penyelesaian sengketa konsumen menjadi tantangan sekaligus peluang bagi BPSK. Studi yang dilakukan oleh Rachman (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi BPSK dapat mempercepat penyelesaian sengketa dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi konsumen¹²⁴. Digitalisasi juga memungkinkan proses mediasi dan arbitrase dilakukan secara daring, sehingga mengurangi biaya serta mempercepat penyelesaian kasus.

2. Kewenangan BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis dalam melindungi konsumen melalui berbagai kewenangan yang dimilikinya. Sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, BPSK bertugas menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Mekanisme ini sejalan dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum yang bertujuan untuk memberikan solusi yang efektif dan efisien bagi para pihak yang terlibat. Menurut penelitian Prasetyo dan Hidayat (2020), penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK memiliki keunggulan dibandingkan litigasi di pengadilan karena prosesnya lebih cepat dan biaya yang dikeluarkan lebih rendah¹²⁵.

BPSK juga berwenang dalam memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Edukasi dan konsultasi yang diberikan

¹²³ Prasetyo, H. (2022). Implementasi Putusan BPSK: Kendala dan Solusi. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 7(1), 45-60.

¹²⁴ Rachman, T. (2023). Digitalisasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Hukum*, 9(1), 75-90.

¹²⁵ Prasetyo, A., & Hidayat, T. (2020). "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK: Analisis Keunggulan Dibandingkan Pengadilan." *Jurnal Hukum Ekonomi*, 12(3), 110-125.

bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Studi yang dilakukan oleh Sari et al. (2021) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman konsumen terhadap hak-haknya masih rendah, sehingga peran BPSK dalam sosialisasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan literasi perlindungan konsumen di Indonesia¹²⁶.

Pada pengawasan terhadap klausul baku dalam perjanjian konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk menilai dan mengawasi perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Klausul baku yang tidak adil dapat merugikan konsumen, seperti yang ditemukan dalam penelitian oleh Widodo (2019) yang menunjukkan bahwa masih banyak perjanjian yang mengandung ketentuan yang merugikan konsumen, terutama dalam sektor perbankan dan jasa keuangan¹²⁷. Oleh karena itu, peran BPSK dalam memastikan keadilan dalam kontrak menjadi krusial.

BPSK juga memiliki kewenangan untuk memanggil saksi dan pihak terkait dalam penyelesaian sengketa. Hal ini bertujuan untuk memperoleh fakta yang lebih jelas guna memastikan keputusan yang diambil berdasarkan bukti yang kuat. Menurut Susanto (2022), proses pemanggilan saksi oleh BPSK sering kali mengalami tantangan, terutama ketika pelaku usaha enggan untuk hadir dalam persidangan¹²⁸. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang lebih tegas agar proses penyelesaian sengketa dapat berjalan lebih efektif.

BPSK juga memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Sanksi ini mencakup teguran tertulis, rekomendasi pencabutan izin usaha, hingga denda administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2023), efektivitas sanksi yang dijatuhkan oleh BPSK masih bergantung pada dukungan dari instansi terkait dalam menegakkan peraturan¹²⁹. Selain itu, publikasi keputusan oleh BPSK menjadi bagian dari transparansi yang bertujuan

¹²⁶ Sari, F. et al. (2021). "Tingkat Pemahaman Konsumen terhadap Hak-haknya dan Peran BPSK." *Jurnal Konsumen dan Masyarakat*, 8(4), 132-148.

¹²⁷ Widodo, S. (2019). "Klausul Baku dalam Perjanjian Konsumen: Studi Kasus di Sektor Perbankan dan Jasa Keuangan." *Jurnal Bisnis dan Hukum*, 9(1), 20-35

¹²⁸ Susanto, B. (2022). "Tantangan dalam Pemanggilan Saksi oleh BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Studi Hukum*, 14(2), 67-80.

¹²⁹ Lestari, R. (2023). "Efektivitas Sanksi Administratif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(1), 45-60.

untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai perlindungan konsumen. Keputusan yang dipublikasikan dapat menjadi referensi bagi konsumen lainnya dalam menghadapi sengketa yang serupa. Studi yang dilakukan oleh Nugroho dan Rahayu (2021) menegaskan bahwa publikasi keputusan BPSK dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha untuk lebih mematuhi regulasi yang berlaku¹³⁰.

Dengan struktur organisasi yang melibatkan unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, BPSK berperan penting dalam menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Meskipun masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasi kewenangannya, kehadiran BPSK tetap menjadi instrumen vital dalam perlindungan konsumen di Indonesia.

C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur pengadilan. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa di BPSK bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan efisien.

1. Prinsip Penyelesaian Sengketa di BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang berperan dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam menjalankan tugasnya, BPSK berpedoman pada beberapa prinsip utama yang memastikan proses penyelesaian sengketa berjalan adil, cepat, dan efektif. Prinsip pertama adalah kesukarelaan, di mana para pihak yang bersengketa secara sukarela memilih BPSK sebagai forum penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak bersifat memaksa, melainkan berdasarkan persetujuan bersama antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, proses ini diharapkan dapat mengedepankan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak tanpa ada unsur paksaan.

¹³⁰ Nugroho, A., & Rahayu, D. (2021). "Peran Publikasi Keputusan BPSK dalam Meningkatkan Kesadaran Pelaku Usaha." *Jurnal Ilmu Sosial*, 10(2), 78-95.

- a. Prinsip keadilan dan keseimbangan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan oleh BPSK. Keputusan yang dihasilkan harus mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Dalam hal ini, BPSK memastikan bahwa setiap pihak mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak berat sebelah, sehingga keputusan yang diambil dapat diterima sebagai solusi yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Prinsip efisiensi dan efektivitas menjadi elemen penting dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK. Sengketa yang diselesaikan di BPSK harus dilakukan secara cepat dengan biaya yang terjangkau bagi para pihak yang bersengketa. Efisiensi ini bertujuan untuk menghindari proses yang berbelarut-larut seperti yang sering terjadi dalam mekanisme peradilan umum. Dengan penyelesaian yang cepat dan efektif, konsumen maupun pelaku usaha dapat segera mendapatkan kepastian tanpa harus mengeluarkan biaya yang tinggi ataupun mengalami kerugian akibat waktu penyelesaian yang lama.
- c. Prinsip kepastian hukum menjadi jaminan bahwa keputusan yang diambil oleh BPSK bersifat final dan mengikat kedua belah pihak. Setelah putusan dikeluarkan, baik konsumen maupun pelaku usaha wajib menjalankan keputusan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menghindari ketidakpastian yang dapat menimbulkan sengketa berkepanjangan. Dengan adanya kepastian hukum, konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh penyelesaian yang jelas dan dapat diandalkan.

2. Proses Penyelesaian Sengketa di BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan melalui tiga mekanisme utama, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Masing-masing mekanisme ini memiliki tahapan serta ketentuan yang berbeda dalam mencapai penyelesaian sengketa secara adil dan efektif.

- a. Konsiliasi merupakan metode penyelesaian sengketa yang bersifat negosiasi, di mana konsumen dan pelaku usaha bertemu untuk mencapai kesepakatan secara sukarela dengan bantuan anggota BPSK sebagai fasilitator. Dalam proses ini, anggota

BPSK bertindak sebagai pihak yang netral dan memberikan saran kepada kedua belah pihak agar dapat mencapai solusi terbaik. Jika kesepakatan tercapai, maka hasilnya akan dituangkan dalam perjanjian tertulis yang memiliki kekuatan hukum dan mengikat kedua belah pihak.

- b. Mediasi adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih formal dibandingkan konsiliasi. Dalam mediasi, pihak ketiga yang netral, yaitu mediator dari BPSK, berperan aktif dalam memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha. Mediator membantu mengidentifikasi akar permasalahan serta mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Jika kesepakatan tercapai, maka dibuat berita acara penyelesaian yang bersifat mengikat secara hukum. Mediasi bertujuan untuk menciptakan solusi yang tidak hanya adil tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang bagi kedua belah pihak.
- c. Jika sengketa tidak dapat diselesaikan melalui konsiliasi atau mediasi, maka tahap berikutnya adalah arbitrase. Dalam proses ini, BPSK bertindak sebagai arbiter yang memiliki wewenang untuk mengambil keputusan berdasarkan fakta, bukti, serta argumentasi yang diajukan oleh kedua belah pihak. Arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat final dan mengikat, sehingga para pihak yang bersengketa harus menerima dan melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan oleh BPSK. Keputusan arbitrase memiliki kekuatan hukum tetap dan tidak dapat diganggu gugat, sehingga memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Ketiga mekanisme ini dirancang untuk memberikan pilihan yang fleksibel bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa dengan cara yang adil dan efisien. Dengan adanya BPSK, diharapkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tidak memerlukan proses peradilan yang panjang dan kompleks. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui BPSK juga bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan konsumen di Indonesia.

3. Pelaksanaan Putusan BPSK

Pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan tahap akhir dari proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Setelah suatu keputusan dibuat, baik melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase, pelaku usaha mempunyai kewajiban hukum untuk mematuhi dan melaksanakan isi keputusan tersebut. Dalam proses konsiliasi dan mediasi, keputusan yang dihasilkan umumnya berupa kesepakatan kedua belah pihak, sehingga pelaku usaha seharusnya melaksanakan kewajibannya secara sukarela. Namun dalam mekanisme arbitrase, keputusan yang diambil bersifat final dan mengikat, sehingga harus dipatuhi oleh kedua belah pihak tanpa kecuali.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan putusan yang telah ditetapkan BPSK, konsumen berhak mengajukan permohonan eksekusi kepada pengadilan negeri yang berwenang. Permohonan ini diajukan agar putusan BPSK dapat dilaksanakan melalui mekanisme hukum yang tersedia. Pengadilan distrik akan meninjau keputusan tersebut dan, jika memenuhi persyaratan hukum, mengeluarkan perintah eksekusi untuk memastikan bahwa pelaku bisnis melaksanakan kewajibannya. Dalam banyak kasus, putusan BPSK yang tidak dipatuhi pelaku usaha dapat berujung pada tindakan hukum lanjutan, seperti perampasan aset atau sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar.

Pelaksanaan putusan BPSK bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan, serta menciptakan iklim berusaha yang sehat dan adil. Dengan adanya mekanisme eksekusi melalui pengadilan negeri, diharapkan setiap pelaku usaha akan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya, terutama dalam memenuhi hak-hak konsumen. Selain itu, kepatuhan terhadap putusan BPSK juga mencerminkan komitmen pelaku usaha dalam menegakkan prinsip perlindungan konsumen yang merupakan bagian penting dalam sistem hukum di Indonesia.

Pada praktiknya masih terdapat kendala dalam pelaksanaan putusan BPSK terutama dalam hal eksekusi putusan yang terkadang menghadapi kendala administratif dan hukum. Beberapa pelaku usaha berupaya menghindari kewajibannya dengan mengajukan keberatan atau bahkan mengabaikan putusan yang telah dibuat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan sistem pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaksanaan putusan BPSK, sehingga hak konsumen dapat terlindungi

secara efektif. Dengan demikian, efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat lebih optimal, dan perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih kuat dan terjamin.

4. Tantangan dan Solusi dalam Penyelesaian Sengketa di BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menyelesaikan gangguan antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan adil. Namun dalam praktiknya, penyelesaian penyelesaian di BPSK masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitasnya. Beberapa tantangan utama dalam penyelesaian di BPSK meliputi kesadaran konsumen, adanya pelaku usaha terhadap keputusan, serta keterbatasan sumber daya yang dimiliki BPSK di berbagai daerah. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi dan solusi yang dapat meningkatkan efektivitas BPSK dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga penyelesaian kesejahteraan konsumen.

Salah satu tantangan utama adalah kurangnya kesadaran konsumen mengenai keberadaan dan fungsi BPSK. Banyak konsumen yang masih belum memahami bahwa ia memiliki hak untuk mengajukan permohonan ke BPSK apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh minimnya informasi yang tersedia bagi masyarakat mengenai prosedur penyelesaian penyelesaian di BPSK. Akibatnya, banyak konsumen yang lebih memilih jalur lain, seperti melaporkan ke media sosial atau pasrah terhadap kerugian yang dialami. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai hak-hak konsumen dan peran BPSK dalam menyelesaikan penyelesaiannya. Pemerintah dan instansi terkait dapat melakukan kampanye edukasi melalui media cetak, elektronik, dan digital agar informasi mengenai BPSK lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Selain itu, kerja sama dengan komunitas konsumen, perguruan tinggi, dan lembaga swadaya masyarakat juga dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perlindungan konsumen.

Tantangan berikutnya adalah adanya pelaku usaha terhadap keputusan yang dihasilkan oleh BPSK. Meskipun keputusan BPSK bersifat mengikat, tidak semua pelaku usaha secara sukarela melaksanakan keputusan tersebut. Beberapa usaha pelaku bahkan mengabaikan keputusan yang telah ditetapkan, sehingga konsumen harus menempuh jalur eksekusi melalui pengadilan negeri. Hal ini tidak

hanya memperpanjang proses penyelesaian penyelamatan, tetapi juga menambah beban bagi konsumen yang seharusnya mendapatkan keadilan dengan cepat. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan pengawasan dan koordinasi dengan instansi terkait, seperti pemerintah daerah, kepolisian, dan lembaga perlindungan konsumen. Sanksi tegas harus diberlakukan bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi keputusan BPSK, sehingga ada efek jera yang mendorong terpenuhinya mekanisme penyelesaian yang telah ditetapkan.

Keterbatasan sumber daya di BPSK menjadi kendala yang signifikan dalam penyelesaian kesejahteraan. Beberapa BPSK di daerah masih menghadapi kekurangan tenaga ahli, fasilitas yang terbatas, serta anggaran yang minim. Keterbatasan ini menyebabkan proses penyelesaian menjadi kurang optimal, terutama dalam menangani kasus-kasus yang kompleks dan memerlukan kajian yang lebih mendalam. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan penguatan kapasitas BPSK melalui berbagai langkah strategi. Pemerintah dapat meningkatkan alokasi anggaran bagi BPSK, sehingga lembaga ini dapat beroperasi dengan lebih baik. Selain itu, pelatihan bagi anggota BPSK juga sangat penting untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi dalam menangani kesejahteraan konsumen. Pelatihan dapat mencakup aspek hukum perlindungan konsumen, teknik mediasi dan arbitrase, serta pemanfaatan teknologi dalam penyelesaian penyelamatan.

Pada jangka panjang, penyelesaian tantangan dalam penyelesaian di BPSK juga memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Sinergi antara BPSK dan instansi terkait akan memperkuat sistem perlindungan konsumen dan memastikan hak-hak konsumen dapat ditegakkan dengan lebih efektif. Selain itu, digitalisasi dalam penyelesaian penyelesaian juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi proses penyelesaian kasus di BPSK. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan BPSK dapat menjalankan fungsinya dengan lebih optimal dan menjadi lembaga yang semakin dipercaya oleh masyarakat dalam menyelesaikan kesejahteraan konsumen. Kesadaran konsumen yang lebih tinggi, kehadiran pelaku usaha yang meningkat, serta penguatan kapasitas BPSK akan membawa manfaat besar dalam menciptakan ekosistem perdagangan yang adil dan berkelanjutan bagi semua pihak.

D. Peran BPSK dalam Mewujudkan Keadilan Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis dalam mewujudkan keadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Sebagai lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK berfungsi sebagai mediator dalam menyelesaikan penyelesaian secara cepat, murah, dan adil tanpa harus melalui proses peradilan yang sering kali memakan waktu lama dan biaya tinggi. Keberadaan BPSK menjadi solusi bagi konsumen dalam memperoleh hak-haknya dengan lebih efektif, sehingga menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam aktivitas perdagangan.

1. Fasilitator Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting sebagai fasilitator dalam penyelesaian perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam aktivitas perdagangan, sering kali terjadi perbedaan kepentingan yang dapat memicu konflik, baik terkait kualitas produk, harga, garansi, maupun pelayanan. Oleh karena itu, BPSK hadir sebagai lembaga yang memberikan solusi alternatif guna menyelesaikan penyelesaian secara lebih cepat, murah, dan efisien dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Mekanisme penyelesaian penyelesaian di BPSK dapat dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Pada konsiliasi, BPSK berperan sebagai perantara yang membantu kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha, untuk mencapai kesepakatan bersama. Proses ini bersifat informal, di mana BPSK hanya memfasilitasi komunikasi dan memberikan saran tanpa memaksakan keputusan. Dengan pendekatan ini, konflik yang diharapkan dapat diselesaikan secara damai dan menguntungkan kedua pihak. Sementara itu, dalam mediasi, BPSK memiliki peran yang lebih aktif dibandingkan konsiliasi. Mediator dari BPSK akan membantu mencari solusi dengan mempertimbangkan kepentingan kedua belah pihak secara adil. Mediator dapat memberikan rekomendasi yang lebih konkret, meskipun keputusan akhir tetap berada di tangan pihak yang bersengketa.

Arbitrase merupakan metode penyelesaian yang lebih formal dibandingkan konsiliasi dan mediasi. Dalam mekanisme ini, BPSK

berfungsi sebagai pengambil keputusan yang bersifat final dan mengikat. Arbitrase menjadi pilihan apabila konsumen dan pelaku usaha tidak dapat mencapai kesepakatan dalam konsiliasi maupun mediasi. Keputusan yang dihasilkan dalam arbitrase memiliki kekuatan hukum yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak, sehingga memberikan kepastian dalam penyelesaian sengketa.

Keberadaan BPSK sebagai fasilitator penyelesaian kesejahteraan konsumen sangat penting dalam menciptakan keadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan. Dengan adanya mekanisme alternatif ini, konsumen dapat memperoleh penyelesaian secara lebih efisien tanpa harus melalui proses peradilan yang seringkali memakan waktu lama dan biaya tinggi. Selain itu, peran BPSK juga membantu mengurangi beban masyarakat dalam menangani kasus kesejahteraan konsumen. Oleh karena itu, BPSK berkontribusi dalam menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih adil, di mana hak konsumen terlindungi dan pelaku usaha semakin terdorong untuk menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab.

2. Memberikan Kepastian Hukum bagi Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran krusial dalam memberikan kepastian hukum bagi konsumen, terutama dalam transaksi perdagangan yang sering kali menempatkan konsumen dalam posisi lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Ketimpangan ini dapat terjadi karena konsumen umumnya memiliki keterbatasan informasi mengenai produk atau jasa yang dibeli, daya tawar yang lebih rendah, serta akses yang terbatas terhadap jalur hukum. Dalam situasi seperti ini, kehadiran BPSK memberikan solusi konkret dengan menyediakan mekanisme penyelesaian pemecahan yang efektif dan berkeadilan.

Dengan adanya BPSK, konsumen memiliki jalur hukum yang jelas untuk menuntut hak-haknya jika merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang ditawarkan oleh BPSK, konsumen dapat menyelesaikan permasalahan tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang dan mahal. Selain itu, putusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat mengikat, yang berarti bahwa pelaku usaha wajib mematuhi keputusan yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen, karena tidak perlu

khawatir akan ketidakjelasan penyelesaian atau ketidakpatuhan dari pihak pelaku usaha.

Pada praktiknya, ada kalanya pelaku usaha mengabaikan atau menolak melaksanakan hukuman BPSK. Untuk mengatasi hal ini, BPSK memberikan peluang bagi konsumen untuk mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan negeri. Mekanisme ini memastikan bahwa keputusan yang telah dibuat tidak hanya bersifat simbolis, tetapi juga memiliki kekuatan hukum yang dapat dipaksakan. Dengan demikian, kepastian hukum bagi konsumen tetap terjamin, dan pelaku usaha tidak dapat menghindari tanggung jawab.

BPSK juga memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang mencoba mengabaikan hak-hak konsumen. Adanya lembaga yang mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya dan mematuhi aturan perlindungan konsumen. Dengan adanya mekanisme yang jelas dan mengikat, konsumen menjadi lebih percaya diri dalam bertransaksi, karena mengetahui bahwa hak-haknya dilindungi oleh hukum.

3. Meningkatkan Kesadaran dan Perlindungan Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak hanya berperan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen. Kesadaran konsumen merupakan aspek penting dalam perlindungan hak-haknya, karena tanpa pemahaman yang cukup, banyak konsumen yang tidak menyadari ketika haknya dilanggar atau tidak mengetahui mekanisme yang tersedia untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, BPSK secara aktif melakukan sosialisasi dan edukasi untuk memperkuat perlindungan konsumen.

Salah satu upaya utama yang dilakukan oleh BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen adalah melalui program penyuluhan dan kampanye publik. Program ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas keamanan, informasi yang jelas, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang tidak sesuai. Sosialisasi ini dapat dilakukan dalam bentuk seminar, lokakarya, penyebaran informasi melalui media cetak dan digital, serta

kerja sama dengan lembaga pendidikan untuk memasukkan materi perlindungan konsumen ke dalam kurikulum.

BPSK juga berperan dalam memberikan panduan praktis kepada konsumen mengenai cara mengajukan keluhan atau menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha. Kurangnya pengetahuan mengenai prosedur penyelesaian sengketa sering kali membuat konsumen enggan melaporkan permasalahan yang dihadapi. Dengan memberikan edukasi yang lebih luas, diharapkan semakin banyak konsumen yang memahami bagaimana dapat memperjuangkan hak-haknya secara legal dan efektif.

Peran BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen juga berdampak pada peningkatan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi perlindungan konsumen. Ketika konsumen lebih sadar akan hak-haknya, pelaku usaha akan lebih terdorong untuk menjaga kualitas produk dan layanan yang ditawarkan guna menghindari sengketa yang dapat merugikan reputasi bisnisnya. Dengan demikian, edukasi yang diberikan oleh BPSK tidak hanya menguntungkan konsumen, tetapi juga membantu menciptakan ekosistem bisnis yang lebih sehat dan bertanggung jawab.

4. Mendorong Kepatuhan Pelaku Usaha terhadap Aturan Perlindungan Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak hanya berfungsi sebagai mediator dalam mengakhiri perkawinan antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendorong keberadaan pelaku usaha terhadap aturan perlindungan konsumen. Dengan adanya mekanisme penyelesaian penyelesaian yang efektif melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, upaya pelaku terdorong untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan bisnis. Kesadaran bahwa tindakan yang merugikan konsumen dapat berakhir pada sanksi atau tuntutan hukum membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab dalam menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Keberadaan BPSK sebagai lembaga yang berwenang dalam menangani lingkungan konsumen memberikan tekanan kepada pelaku usaha untuk mematuhi peraturan yang berlaku. Putusan yang dihasilkan oleh BPSK bersifat mengikat, sehingga pelaku usaha wajib melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan. Jika usaha pelaku mengabaikan hukuman tersebut, konsumen memiliki hak untuk

mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan negeri. Dengan mekanisme ini, kepatuhan terhadap aturan perlindungan konsumen semakin diperkuat, karena pelaku usaha mengetahui bahwa terdapat konsekuensi hukum jika mengabaikan hak-hak konsumen.

Keputusan BPSK yang telah dijalankan dapat menjadi preseden bagi pelaku usaha lainnya. Jika suatu kasus penyelesaian mendapat perhatian luas, hal ini akan menjadi contoh bagi pelaku usaha lain untuk lebih menaati aturan perlindungan konsumen agar tidak menghadapi masalah serupa. Semakin banyak kasus yang ditangani BPSK, semakin tinggi pula kesadaran dan keberadaan pelaku usaha dalam menerapkan prinsip-prinsip perdagangan yang adil dan transparan.

Pada jangka panjang, tingginya komitmen pelaku usaha terhadap aturan perlindungan konsumen akan menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih sehat dan berkelanjutan. Konsumen akan merasa lebih aman dan percaya terhadap produk serta layanan yang ditawarkan di pasar. Di sisi lain, pelaku usaha yang mematuhi regulasi akan memperoleh reputasi yang baik, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta membangun hubungan bisnis yang lebih kuat. Oleh karena itu, keberadaan dan peran aktif BPSK dalam mendorong terwujudnya pelaku usaha tidak hanya memberikan keuntungan bagi konsumen, tetapi juga bagi dunia usaha secara keseluruhan. Dengan semakin meningkatnya kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha, diharapkan terciptanya lingkungan perdagangan yang adil, kompetitif, dan berpihak pada kepentingan konsumen.

5. Mempercepat Proses Penyelesaian Sengketa

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam mempercepat proses penyelesaian antara konsumen dan pelaku usaha. Dibandingkan dengan jalur litigasi di pengadilan yang sering kali memakan waktu lama dan melibatkan prosedur hukum yang kompleks, mekanisme yang disediakan oleh BPSK jauh lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh konsumen. Penyelesaian penyelesaian melalui BPSK dapat dilakukan dengan tiga metode utama, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, yang masing-masing bertujuan untuk mencapai solusi yang adil bagi kedua belah pihak dalam waktu yang relatif singkat.

Keunggulan utama dari BPSK dalam mempercepat proses penyelesaian terletak pada prosedurnya yang lebih fleksibel dan tidak

terlalu formal seperti di pengadilan. Konsumen yang mengajukan tuntutan tidak perlu menghadapi birokrasi yang berbelit-belit atau menunggu sidang berkali-kali, seperti yang sering terjadi dalam proses peradilan. Dalam banyak kasus, BPSK mampu menyelesaikan penyelesaian dalam hitungan minggu atau bulan, tergantung pada kerumitan permasalahan yang dihadapi. Hal ini sangat menguntungkan konsumen yang memerlukan solusi cepat untuk mengatasi kerugian yang dialami akibat tindakan pelaku usaha.

BPSK juga memberikan kemudahan dalam hal biaya. Proses litigasi di pengadilan seringkali membutuhkan biaya yang besar, mulai dari biaya administrasi hingga biaya jasa hukum jika konsumen memerlukan pengacara. Sebaliknya, penyelesaian penyelesaian melalui BPSK tidak memerlukan biaya tinggi, sehingga menjadi pilihan yang lebih realistis bagi konsumen yang ingin mendapatkan keadilan tanpa harus terbebani oleh pengeluaran yang besar. Hal ini memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat diperjuangkan tanpa hambatan finansial yang signifikan.

Dengan prosedur yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, dan akses yang lebih mudah, BPSK menjadi solusi alternatif yang efektif dalam menangani permasalahan konsumen. Efisiensi dalam menyelesaikan penyelesaian ini juga berdampak positif bagi dunia usaha, karena pelaku usaha tidak perlu terlibat dalam perjanjian jangka panjang yang dapat merusak reputasi bisnis. Dengan mekanisme yang lebih cepat dan adil, baik konsumen maupun pelaku usaha dapat memperoleh kepastian hukum dalam waktu yang lebih singkat. Oleh karena itu, keberadaan BPSK sebagai lembaga yang mempercepat penyelesaian pemecahan masalah yang sangat penting dalam menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih transparan, adil, dan berpihak pada kepentingan konsumen.

6. Mengurangi Beban Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan penting dalam mengurangi beban masyarakat dalam menangani kasus-kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Jika setiap perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha harus diselesaikan melalui jalur litigasi di pengadilan, maka jumlah perkara yang masuk akan meningkat secara signifikan, menyebabkan proses peradilan

menjadi semakin panjang dan kompleks. Dengan adanya BPSK, banyak perkara dapat diselesaikan melalui mekanisme alternatif seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, tanpa harus melalui pengadilan yang sering kali memerlukan waktu, biaya, dan prosedur hukum yang rumit.

Salah satu keunggulan utama BPSK adalah kemampuannya dalam menangani penghematan secara lebih cepat dan efisien. Pengadilan sering kali menghadapi kendala berupa penumpukan perkara yang menyebabkan waktu penyelesaian perkara menjadi lebih lama. Dalam banyak kasus, konsumen yang mencari keadilan melalui pengadilan harus menunggu berbulan-bulan atau bahkan bertahun-tahun hingga keputusan akhir dikeluarkan. Dengan adanya BPSK, penyelesaian konsumen dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat, sehingga mengurangi jumlah perkara yang harus diproses oleh pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK juga lebih menguntungkan bagi konsumen dan pelaku usaha. Konsumen dapat memperoleh solusi yang lebih cepat dan adil, sementara pelaku usaha dapat menghindari dampak negatif dari proses hukum yang berkepanjangan, seperti penurunan reputasi bisnis dan biaya litigasi yang tinggi. Dengan prosedur yang lebih sederhana, BPSK memberikan alternatif yang lebih praktis bagi pihak yang terlibat dalam penyelesaian. Dari perspektif sistem presentasi, keberadaan BPSK memungkinkan pengadilan untuk lebih fokus dalam menangani kasus-kasus yang lebih kompleks dan membutuhkan intervensi hukum yang lebih mendalam. Dengan mengalihkan sebagian besar kesejahteraan konsumen ke BPSK, sistem pendanaan dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien, meningkatkan efektivitas dalam menangani perkara yang lebih berat dan krusial.



BAB V

PROSEDUR PENYELESAIAN

SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

Di era globalisasi dan perkembangan ekonomi yang pesat, perlindungan konsumen menjadi aspek yang semakin penting dalam sistem perdagangan. Konsumen sering kali menghadapi berbagai permasalahan yang timbul akibat ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen itu sendiri. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah telah membentuk berbagai lembaga perlindungan konsumen, salah satunya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam menangani dan menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK memiliki wewenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui berbagai mekanisme seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Keberadaan prosedur penyelesaian sengketa di BPSK bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen serta menciptakan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

A. Proses Pengajuan Gugatan Konsumen

Proses pengajuan gugatan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan langkah awal bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dalam transaksi barang atau jasa. Mekanisme ini dirancang untuk memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien dalam memperoleh keadilan tanpa harus melalui proses litigasi di pengadilan.

1. Pengajuan Permohonan

Konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan permohonan penyelesaian penyelesaian kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pengajuan ini dilakukan secara tertulis ke BPSK yang berada di wilayah tempat transaksi terjadi atau sesuai dengan domisili pelaku usaha. Dalam permohonan tersebut, konsumen harus mencantumkan identitas lengkap baik sebagai penggugat maupun tergugat, kronologi kejadian yang menjelaskan secara rinci bagaimana kerugian terjadi, serta bukti pendukung seperti nota pembelian, surat perjanjian, atau bukti komunikasi dengan pelaku usaha. Bukti-bukti ini menjadi elemen penting dalam memperkuat klaim konsumen dan mempercepat proses penyelesaian pelestarian. Beberapa BPSK juga menyediakan format khusus yang harus diisi oleh konsumen guna memudahkan proses administrasi dan memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan telah tersedia sebelum kasus diproses lebih lanjut.

BPSK merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaga ini bertugas menyelesaikan penyelesaian antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan dengan menggunakan metode konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Keberadaan BPSK bertujuan untuk memberikan akses keadilan yang lebih cepat, murah, dan efektif bagi konsumen yang merasa dirugikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aswandi, Marilang, dan Nurjannah (2019), ditemukan bahwa BPSK cukup efektif dalam menangani kesejahteraan konsumen, meskipun masih terdapat kendala seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan keberadaan dan fungsi lembaga ini¹³¹.

Setelah izin diberikan, BPSK akan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan memastikan bahwa kasus tersebut berada dalam lingkup kewenangan. Jika permohonan memenuhi syarat, ketua BPSK akan memanggil pelaku usaha untuk hadir dalam sidang yang diselenggarakan. Pemanggilan ini dilakukan paling lambat tiga hari kerja setelah permohonan diterima. Dalam konferensi, kedua pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan argumentasi dan bukti masing-masing. Jika penyelesaian dapat diselesaikan melalui mediasi atau konsiliasi, maka kesepakatan tersebut akan dituangkan dalam perjanjian tertulis dan disetujui oleh majelis BPSK. Namun apabila mediasi tidak

¹³¹ Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Perkembangan Hukum Alauddin*, 1(3).

berhasil, maka majelis BPSK dapat menarik putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat.

Efektivitas proses penyelesaian penyelesaian di BPSK sangat dipengaruhi oleh partisipasi aktif kedua belah pihak serta kelengkapan bukti yang disertakan dalam pengajuan permohonan. Sebuah studi oleh Rimanda (2019) menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama dalam penyelesaian kesejahteraan konsumen adalah ketidakhadiran pelaku usaha dalam lingkungan, yang menghambat proses penyelesaian¹³². Selain itu, keterbatasan sumber daya dan kurangnya koordinasi antara BPSK dengan lembaga lain juga menjadi faktor yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak dan prosedur yang harus diikuti dalam permohonan permohonan penyelesaian penyelesaian agar kasusnya dapat ditangani secara efektif.

2. Pemeriksaan Administratif

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan melakukan pemeriksaan administratif sebagai langkah awal dalam proses penyelesaian. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen yang diperlukan telah dilengkapi dan bahwa gugatan yang memenuhi syarat formal yang ditetapkan. Dokumen yang diperiksa meliputi permohonan dan tergugat, kronologi kejadian, serta bukti-bukti pendukung seperti nota pembelian, surat perjanjian, atau bukti komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha. Jika terdapat kekurangan dalam dokumen yang diserahkan, pemohon akan diberikan kesempatan untuk melengkapinya dalam jangka waktu tertentu. Apabila dokumen telah dinyatakan lengkap, BPSK akan mengeluarkan surat pemberitahuan resmi kepada kedua belah pihak mengenai jadwal penyelesaian penyelesaian.

Pemeriksaan administratif merupakan bagian penting dari proses penyelesaian sengketa karena menentukan kelayakan suatu kasus untuk diproses lebih lanjut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Kurniawan (2020), tahap ini sering kali menjadi kendala bagi konsumen karena kurangnya pemahaman mengenai dokumen yang harus

¹³² Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(2).

dilampirkan¹³³. Banyak perkara yang tertunda atau bahkan ditolak karena ketidaklengkapan dokumen atau ketidaksesuaian data. Oleh karena itu, BPSK berperan aktif dalam memberikan bimbingan pemohon agar proses administrasi dapat berjalan dengan lebih lancar.

BPSK akan mengeluarkan surat pemberitahuan kepada konsumen dan pelaku usaha. Surat ini berisi informasi mengenai jadwal sidang, metode penyelesaian yang akan digunakan (konsiliasi, mediasi, atau arbitrase), serta kewajiban kedua belah pihak untuk menghadiri proses penyelesaian penyelesaian. Dalam beberapa kasus, surat pemberitahuan juga dapat mencantumkan anjuran kepada kedua belah pihak untuk menyelesaikan penyelesaian secara damai sebelum memasuki tahap perdamaian.

Efektivitas pemeriksaan administratif sangat bergantung pada kesadaran dan kesadaran konsumen serta usaha pelaku terhadap prosedur yang ditetapkan. Studi yang dilakukan oleh Lestari (2021) menunjukkan bahwa salah satu hambatan dalam tahap ini adalah ketidaksiapan konsumen dalam menyediakan bukti yang memadai¹³⁴. Beberapa konsumen mengajukan gugatan hanya berdasarkan keluhan verbal disertai tanpa bukti yang kuat, menyebabkan gugatan tidak dapat diproses lebih lanjut. Selain itu, faktor birokrasi juga sering kali menjadi kendala, terutama di daerah yang memiliki sumber daya terbatas dalam mengelola kesejahteraan konsumen.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih luas mengenai prosedur pengajuan gugatan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Beberapa BPSK telah menerapkan sistem digital untuk mempermudah proses administrasi, seperti pendaftaran online dan pengecekan status perkara secara berani. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam penanganan penyelesaian serta memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh keadilan.

¹³³ Sari, D. & Kurniawan, B. (2020). Analisis Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Melindungi Hak Konsumen. *Jurnal Hukum Konsumen Indonesia* , 5(1), 45-60.

¹³⁴ Lestari, R. (2021). Hambatan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK: Studi Kasus di Kota Surabaya. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik* , 8(2), 112-128.

3. Pemanggilan Para Pihak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan melakukan pemanggilan resmi kepada kedua pihak, yakni konsumen sebagai penggugat dan pelaku usaha sebagai tergugat. Pemanggilan ini bertujuan untuk memastikan bahwa kedua belah pihak dapat menghadiri sidang penyelesaian dan memberikan kesempatan untuk menyampaikan argumen serta bukti yang mendukung posisi masing-masing. Surat pemanggilan yang dikeluarkan oleh BPSK harus mencantumkan informasi mengenai waktu, tempat, dan metode penyelesaian penyelesaian yang akan digunakan, seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

Keberadaan prosedur pemanggilan dalam mekanisme penyelesaian penyelesaian konsumen memiliki dasar hukum yang kuat dan diakui sebagai bagian dari perlindungan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan penyelesaian dengan cara di luar pengadilan melalui mekanisme yang lebih cepat dan murah dibandingkan proses litigasi. Dalam praktiknya, pemanggilan ini harus dilakukan dengan cara yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan, misalnya melalui surat resmi yang dikirim langsung ke alamat para pihak atau melalui media lain yang dianggap efektif sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Beberapa penelitian telah membahas efektivitas tahap pemanggilan dalam proses penyelesaian kesejahteraan konsumen. Studi Wahyudi dan Putri (2020) menemukan bahwa tingkat kehadiran pelaku usaha dalam sidang BPSK sering kali menjadi kendala dalam penyelesaian penyelesaian¹³⁵. Banyak pelaku yang mengabaikan pemanggilan dengan alasan ketidaktahuan, kesibukan, atau ketidakpercayaan terhadap mekanisme yang diterapkan BPSK. Akibatnya, banyak kasus yang harus diputuskan secara sepihak berdasarkan bukti yang disampaikan oleh konsumen. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penegakan peraturan mengenai pemanggilan agar setiap pelaku yang dipanggil memiliki kewajiban hukum untuk hadir dalam konferensi.

¹³⁵ Wahyudi, A., & Putri, R. (2020). Efektivitas Pemanggilan Pelaku Usaha dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 6(1), 78-92.

Penelitian Suryani (2021) membahas bahwa efektivitas pemanggilan juga bergantung pada aksesibilitas dan transparansi BPSK dalam menyampaikan informasi kepada pihak pihak¹³⁶. Di beberapa daerah, masih terdapat keterbatasan dalam sistem komunikasi, sehingga konsumen atau pelaku usaha tidak menerima informasi panggilan dengan baik. Untuk mengatasi hal ini, beberapa BPSK telah mengembangkan sistem pemanggilan elektronik atau berbasis digital untuk memastikan bahwa surat panggilan dapat diterima lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik.

Apabila pelaku usaha tidak menghadiri sidang tanpa alasan yang sah, BPSK mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan berdasarkan bukti yang telah disampaikan oleh konsumen. Langkah ini sejalan dengan prinsip peradilan konsumen yang mengedepankan aksesibilitas dan efisiensi dalam penyelesaian penyelesaian. Dengan demikian, konsumen tetap dapat memperoleh perlindungan hukum meskipun pelaku usaha tidak hadir dalam konferensi. Namun, penting untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil tetap adil dan didasarkan pada bukti yang kuat agar tidak menimbulkan ketidakpuasan di kemudian hari.

4. Proses Penyelesaian Sengketa

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tiga mekanisme utama dalam menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Mekanisme ketiga ini bertujuan untuk memberikan solusi yang cepat, efisien, dan berkeadilan tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang dan mahal. Dalam konsiliasi dan mediasi, BPSK bertindak sebagai fasilitator yang membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan secara sukarela. Sementara itu, apabila kesepakatan tidak tercapai, penyelesaiannya dapat diselesaikan melalui arbitrase, dimana BPSK mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan putusan yang bersifat mengikat bagi kedua belah pihak.

Konsiliasi merupakan bentuk penyelesaian penyelesaian di mana BPSK berperan sebagai penengah yang memberikan saran kepada para

¹³⁶ Suryani, L. (2021). Analisis Hambatan dalam Pemanggilan Para Pihak pada Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Kebijakan Publik dan Hukum Konsumen*, 9(2), 134-149.

pihak tanpa membuat keputusan yang mengikat. Menurut penelitian Rahmawati dan Siregar (2019), konsiliasi sering digunakan dalam lingkungan konsumen yang berukuran kecil karena sifatnya yang fleksibel dan tidak memaksa¹³⁷. Keberhasilan konsiliasi sangat bergantung pada komunikasi yang baik antara konsumen dan pelaku usaha serta kesediaannya untuk mencapai kesepakatan.

Mediasi, di sisi lain, melibatkan peran yang lebih aktif dari mediator yang berasal dari BPSK. Mediator membantu para pihak menemukan titik temu dan mendorong adanya penyelesaian yang adil bagi kedua belah pihak. Menurut penelitian Santoso (2021), mediasi dalam penyelesaian penyelesaian konsumen memiliki tingkat keberhasilan yang cukup tinggi, terutama dalam kasus di mana kedua belah pihak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan masalah secara damai¹³⁸. Namun, tantangan utama dalam mediasi adalah jika salah satu pihak tidak kooperatif atau memiliki perbedaan yang terlalu besar dalam tuntutan.

Jika mediasi dan konsiliasi tidak menghasilkan kesepakatan, maka penyelesaiannya akan diselesaikan melalui arbitrase. Dalam mekanisme ini, BPSK bertindak sebagai arbiter yang berwenang untuk mengeluarkan keputusan yang mengikat. Putusan arbitrase bersifat final dan tidak dapat diajukan ke pengadilan umum, kecuali jika terdapat indikasi pelanggaran hukum dalam prosesnya. Menurut studi Prasetyo dan Haryanto (2020), arbitrase menjadi solusi efektif dalam penyelesaian yang kompleks karena memberikan kepastian hukum dan menghindari prosedur pengadilan yang panjang¹³⁹.

Keunggulan utama dari mekanisme penyelesaian di BPSK adalah efisiensi waktu dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Selain itu, penyelesaian penyelesaian melalui BPSK juga lebih ramah terhadap konsumen karena memberikan akses yang lebih mudah dan prosedur yang tidak terlalu formal. Namun, beberapa tantangan masih menghadang dalam implementasinya, seperti

¹³⁷ Rahmawati, T., & Siregar, D. (2019). Efektivitas Konsiliasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 7(2), 45-59.

¹³⁸ Santoso, B. (2021). Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Empiris di Indonesia. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi*, 10(1), 88-104.

¹³⁹ Prasetyo, Y., & Haryanto, T. (2020). Arbitrase sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Konsumen*, 9(3), 120-135.

kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan arbitrase BPSK dan rendahnya kesadaran konsumen terhadap haknya dalam penyelesaian penyelesaian. Sebagai upaya meningkatkan efektivitas penyelesaian penyelesaian di BPSK, diperlukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai hak dan mekanisme yang tersedia. Selain itu, regulasi yang lebih tegas terhadap kepatuhan pelaku terhadap putusan BPSK juga menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil benar-benar dapat memberikan perlindungan bagi konsumen.

5. Putusan dan Eksekusi

Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), putusan yang dikeluarkan bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak. Pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen diwajibkan untuk mematuhi putusan tersebut, baik dalam bentuk ganti rugi, pengembalian barang, atau kompensasi lain sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika pelaku usaha tidak menjalankan putusan tersebut secara sukarela, konsumen memiliki hak untuk mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan negeri guna memastikan bahwa keputusan BPSK dapat dilaksanakan secara hukum.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dan Setiawan (2018), efektivitas putusan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen bergantung pada tingkat kepatuhan pelaku usaha serta dukungan dari aparat penegak hukum dalam proses eksekusi¹⁴⁰. Studi tersebut menunjukkan bahwa dalam banyak kasus, pelaku usaha cenderung mengabaikan putusan BPSK jika tidak ada sanksi tegas yang menyertainya. Oleh karena itu, mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan putusan menjadi aspek penting dalam memperkuat perlindungan konsumen.

Pelaksanaan putusan BPSK diatur dalam Pasal 56 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa jika pelaku usaha tidak melaksanakan putusan, konsumen dapat meminta bantuan pengadilan negeri untuk

¹⁴⁰ Ramadhani, A., & Setiawan, D. (2018). Efektivitas Putusan BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 6(2), 45-60.

mengeksekusi putusan tersebut. Penelitian oleh Wibowo (2020) menemukan bahwa tingkat keberhasilan eksekusi putusan BPSK di beberapa daerah masih rendah akibat kurangnya koordinasi antara BPSK dan pengadilan negeri, serta rendahnya kesadaran konsumen dalam menggunakan haknya untuk mengajukan eksekusi hukum¹⁴¹.

Dari perspektif hukum, peran pengadilan negeri dalam menegakkan putusan BPSK menjadi faktor kunci dalam memastikan keadilan bagi konsumen. Seperti yang dikemukakan oleh Lestari dan Harahap (2021), penguatan peran pengadilan negeri dalam eksekusi putusan arbitrase BPSK dapat dilakukan melalui peningkatan sinergi antara lembaga peradilan, kepolisian, dan lembaga perlindungan konsumen¹⁴². Hal ini bertujuan untuk mengatasi kendala administratif dan teknis yang sering kali menghambat proses eksekusi.

Keunggulan dari mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan adalah prosedur yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, serta akses yang lebih mudah bagi konsumen. Namun, tantangan utama dalam implementasi putusan BPSK adalah masih lemahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan yang dikeluarkan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan seperti penegakan hukum yang lebih ketat terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-haknya dalam menyelesaikan sengketa melalui BPSK.

Dengan prosedur yang jelas dan terstruktur, BPSK memberikan solusi alternatif yang efisien dalam penyelesaian sengketa konsumen dibandingkan dengan proses peradilan yang sering kali memakan waktu lama. Namun, agar efektivitasnya semakin optimal, diperlukan dukungan regulasi yang lebih kuat dan penegakan hukum yang lebih ketat agar setiap putusan yang dikeluarkan dapat dijalankan secara efektif.

¹⁴¹ Wibowo, T. (2020). Pelaksanaan Putusan Arbitrase BPSK: Tantangan dan Solusinya. *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 78-95.

¹⁴² Lestari, R., & Harahap, M. (2021). Peran Pengadilan Negeri dalam Eksekusi Putusan BPSK. *Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan*, 9(3), 112-128.

B. Mekanisme Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi

Pada penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menawarkan tiga mekanisme utama, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Ketiga mekanisme ini dirancang untuk memberikan solusi yang adil, cepat, dan efisien bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang dan mahal.

1. Mediasi

Mediasi adalah salah satu metode penyelesaian perdamaian yang mengedepankan bantuan musyawarah dan mufakat dengan pihak ketiga yang netral. Dalam konteks perlindungan konsumen, mediasi sering digunakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan yang adil dan saling menguntungkan. Berbeda dengan proses presentasi yang bersifat adversarial, mediasi lebih menekankan pada komunikasi yang membangun antara pihak-pihak yang bersengketa. Mediator dalam proses ini tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan, melainkan bertindak sebagai fasilitator yang membantu pihak-pihak membahas berbagai opsi penyelesaian yang dapat diterima bersama.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Sari (2020), mediasi merupakan metode penyelesaian penyelesaian yang paling sering digunakan dalam kasus perlindungan konsumen di Indonesia¹⁴³. Salah satu alasan utama popularitasnya adalah sifat yang fleksibel, di mana para pihak memiliki kebebasan dalam menentukan solusi yang sesuai dengan kepentingan masing-masing. Selain itu, mediasi juga dianggap lebih efisien karena dapat menghemat waktu dan biaya dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Proses ini memungkinkan penyelesaian yang lebih cepat dan menghindari konflik yang berkepanjangan, sehingga tetap menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha.

Keberhasilan mediasi sangat bergantung pada keterbukaan dan kesediaan para pihak untuk berkompromi. Jika kedua belah pihak memiliki niat baik dan bersedia mencari solusi yang saling

¹⁴³Rahman, A., & Sari, D. (2020). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Konsumen*, 7(1), 55-70.

menguntungkan, maka peluang keberhasilan mediasi akan meningkat. Sebaliknya, jika salah satu pihak mempertahankan perdamaian tanpa mempertimbangkan kepentingan pihak lain, maka proses mediasi dapat mengalami kesulitan dan berakhir pada kegagalan. Oleh karena itu, peran mediator sangat penting dalam menciptakan suasana yang kondusif serta mendorong komunikasi yang efektif.

Pada praktiknya, mediasi juga dapat memberikan manfaat jangka panjang, terutama dalam membangun budaya penyelesaian konflik yang lebih damai dan kooperatif. Dengan adanya mediasi, konsumen tidak harus menghadapi prosedur hukum yang rumit, sementara pelaku usaha dapat menjaga reputasi dan loyalitas pelanggan. Kesepakatan yang dicapai melalui mediasi biasanya lebih bertahan lama karena didasarkan pada kehendak bersama, bukan keputusan yang dipaksakan oleh pihak luar. Oleh karena itu, mediasi terus dikembangkan sebagai salah satu pilar utama dalam penyelesaian penyelesaian sektor perlindungan konsumen.

2. Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu mekanisme penyelesaian sengketa yang memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk bertindak sebagai arbiter dan mengeluarkan putusan yang bersifat final serta mengikat bagi kedua belah pihak. Berbeda dengan mediasi yang bersifat sukarela dan mengandalkan kesepakatan bersama, dalam arbitrase keputusan ditentukan oleh arbiter berdasarkan bukti dan fakta yang diajukan oleh para pihak yang bersengketa. Oleh karena itu, arbitrase lebih menyerupai proses peradilan tetapi tetap lebih sederhana, cepat, dan efisien dibandingkan litigasi di pengadilan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Widodo (2019), arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sering menjadi pilihan ketika mediasi dan konsiliasi tidak mencapai kesepakatan¹⁴⁴. Dalam situasi seperti ini, para pihak membutuhkan putusan yang tegas dan mengikat guna menyelesaikan sengketa secara definitif. Arbitrase memiliki keunggulan utama, yaitu sifatnya yang final

¹⁴⁴ Prasetyo, B., & Widodo, T. (2019). Arbitrase sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Kasus di BPSK. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi*, 5(2), 102-118.

dan tidak dapat diajukan banding, sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, karena prosesnya lebih singkat dibandingkan dengan pengadilan, arbitrase memungkinkan sengketa diselesaikan dengan lebih efisien tanpa harus melalui prosedur hukum yang berlarut-larut.

Meskipun arbitrase memiliki keunggulan dalam memberikan kepastian hukum, terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama terkait tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan yang dikeluarkan. Dalam beberapa kasus, meskipun telah ada putusan arbitrase yang mengikat, pelaku usaha masih enggan untuk mematuhi keputusan tersebut, sehingga konsumen harus menempuh langkah hukum tambahan untuk memastikan eksekusi putusan. Hal ini menjadi kendala dalam efektivitas arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa, karena tanpa kepatuhan, keadilan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen menjadi sulit diwujudkan.

Untuk meningkatkan efektivitas arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen, diperlukan penguatan mekanisme penegakan putusan serta dukungan dari lembaga hukum terkait. Pemerintah dan regulator juga berperan dalam memastikan bahwa pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan arbitrase dapat dikenakan sanksi yang tegas. Selain itu, edukasi kepada konsumen mengenai hak dan mekanisme arbitrase juga penting agar dapat memahami proses ini dengan lebih baik. Dengan penguatan sistem arbitrase dan peningkatan kepatuhan, diharapkan mekanisme ini dapat menjadi solusi yang efektif dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sekaligus mendorong praktik usaha yang lebih bertanggung jawab.

3. Konsiliasi

Konsiliasi adalah salah satu metode penyelesaian sengketa yang memiliki kesamaan dengan mediasi, tetapi dengan peran yang lebih aktif dari konsiliator dalam memberikan rekomendasi solusi. Dalam proses konsiliasi, anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertindak sebagai konsiliator tidak hanya memfasilitasi komunikasi antara para pihak, tetapi juga menganalisis permasalahan dan menawarkan solusi yang dianggap adil serta sesuai dengan hukum yang berlaku. Dengan kata lain, konsiliator berperan sebagai pihak yang memberikan pandangan objektif berdasarkan fakta dan peraturan yang

relevan, sehingga dapat membantu konsumen dan pelaku usaha dalam menemukan penyelesaian yang lebih terarah.

Menurut studi yang dilakukan oleh Wulandari (2021), konsiliasi sering diterapkan dalam kasus sengketa yang melibatkan pelaku usaha besar atau perusahaan dengan basis pelanggan yang luas¹⁴⁵. Hal ini dikarenakan konsiliasi memberikan struktur penyelesaian yang lebih sistematis, di mana keputusan yang diusulkan mempertimbangkan tidak hanya kepentingan individu, tetapi juga aspek hukum dan ekonomi yang lebih luas. Dengan adanya rekomendasi yang diberikan oleh konsiliator, para pihak memiliki acuan yang lebih jelas dalam menentukan langkah penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, konsiliasi dapat menjadi pilihan yang efektif dalam menangani sengketa yang kompleks, terutama yang melibatkan kepentingan banyak pihak.

Keunggulan utama dari konsiliasi adalah kemampuannya dalam menghadirkan solusi yang objektif dan berbasis hukum, sehingga dapat mengurangi ketimpangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam banyak kasus, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan perusahaan besar, baik dari segi akses terhadap informasi hukum maupun sumber daya untuk memperjuangkan haknya. Dengan adanya konsiliator yang memberikan pandangan yang netral, konsumen dapat memperoleh perlindungan yang lebih baik dan peluang yang lebih besar untuk mendapatkan penyelesaian yang adil.

Efektivitas konsiliasi tetap bergantung pada kesediaan pelaku usaha untuk menerima rekomendasi yang diberikan oleh BPSK. Jika pelaku usaha bersedia mematuhi dan menghormati solusi yang diajukan, maka konsiliasi dapat menjadi mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan menguntungkan bagi kedua belah pihak. Sebaliknya, jika rekomendasi konsiliator tidak diindahkan, maka konsumen masih harus mencari jalur penyelesaian lain, seperti arbitrase atau litigasi. Oleh karena itu, agar konsiliasi dapat berjalan dengan optimal, diperlukan komitmen dari semua pihak serta dukungan dari regulasi yang memperkuat implementasi hasil konsiliasi sebagai solusi yang efektif dalam penyelesaian sengketa konsumen.

¹⁴⁵ Wulandari, R. (2021). Peran Konsiliasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 130-145.

C. Peran Hakim Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa

Hakim konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, baik dalam ranah litigasi di pengadilan maupun melalui mekanisme alternatif seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam sistem perlindungan konsumen, hakim bertanggung jawab untuk menegakkan keadilan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, serta memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen yang sering kali berada dalam posisi lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Oleh karena itu, peran hakim konsumen bukan hanya sebagai penegak hukum dalam pengadilan, tetapi juga sebagai pelindung kepentingan konsumen dan fasilitator dalam mencapai penyelesaian yang adil serta berimbang.

Salah satu tugas utama hakim konsumen adalah memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dalam setiap proses penyelesaian sengketa. Dalam banyak kasus, konsumen menghadapi berbagai tantangan ketika berhadapan dengan pelaku usaha, terutama perusahaan besar yang memiliki sumber daya hukum dan finansial yang lebih kuat. Hakim konsumen bertindak sebagai penjaga keseimbangan dalam hubungan hukum antara kedua belah pihak, sehingga konsumen tidak mengalami ketidakadilan akibat posisi tawar yang lemah. Dalam konteks ini, hakim harus menerapkan prinsip keadilan substantif, di mana keputusan yang diambil tidak hanya didasarkan pada aturan hukum yang berlaku, tetapi juga mempertimbangkan aspek moral dan sosial yang relevan. Dengan demikian, hakim dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil benar-benar mencerminkan rasa keadilan bagi semua pihak yang terlibat.

Hakim konsumen memiliki peran penting dalam menegakkan peraturan dan standar perlindungan konsumen yang telah ditetapkan oleh negara. Keberadaan regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan menjamin hak-hak konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Namun, efektivitas regulasi ini sangat bergantung pada implementasinya dalam penyelesaian sengketa, yang sebagian besar bergantung pada putusan hakim. Dalam konteks ini, hakim memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap putusan yang dibuat tidak hanya menyelesaikan kasus secara individual, tetapi juga memberikan efek jera

bagi pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Keputusan yang kuat dan konsisten dari hakim akan membentuk preseden yang dapat menjadi acuan dalam kasus-kasus serupa di masa depan, sehingga dapat memperkuat sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan.

Hakim konsumen juga memiliki peran edukatif dalam meningkatkan kesadaran hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Putusan-putusan yang dibuat dalam perkara sengketa konsumen tidak hanya berfungsi sebagai alat penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran bagi masyarakat. Ketika hakim memberikan putusan yang adil dan berpihak pada perlindungan konsumen, hal ini dapat mendorong peningkatan kesadaran di kalangan pelaku usaha tentang pentingnya mematuhi regulasi perlindungan konsumen. Di sisi lain, konsumen juga dapat belajar dari putusan tersebut tentang hak-haknya serta mekanisme yang tersedia untuk memperjuangkannya. Oleh karena itu, hakim konsumen memiliki peran yang sangat strategis dalam membangun budaya hukum yang lebih baik di bidang perlindungan konsumen.

Untuk menjalankan tugasnya, hakim konsumen menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Salah satu kendala utama adalah tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan yang telah dikeluarkan. Dalam beberapa kasus, meskipun hakim telah memberikan putusan yang menguntungkan konsumen, pelaksanaan keputusan tersebut masih menghadapi berbagai hambatan. Beberapa pelaku usaha enggan untuk mematuhi putusan karena merasa bahwa keputusan tersebut merugikan bisnisnya. Selain itu, kurangnya mekanisme pengawasan yang efektif sering kali membuat putusan hakim tidak dapat dijalankan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan sistem penegakan hukum yang lebih kuat serta koordinasi yang lebih baik antara lembaga peradilan, regulator, dan lembaga pengawas konsumen untuk memastikan bahwa setiap putusan yang dibuat dapat dilaksanakan dengan baik.

Tantangan lain yang dihadapi oleh hakim konsumen adalah minimnya pemahaman konsumen tentang hak-haknya dalam sistem hukum. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa ia memiliki hak untuk mengajukan gugatan atau menyelesaikan sengketa melalui mekanisme yang telah disediakan. Akibatnya, banyak kasus pelanggaran hak konsumen yang tidak pernah sampai ke pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa karena konsumen tidak mengetahui cara untuk

mengajukan keluhan. Dalam hal ini, hakim konsumen bersama dengan lembaga perlindungan konsumen memiliki tugas untuk meningkatkan literasi hukum di kalangan masyarakat agar konsumen lebih aktif dalam menegakkan hak-haknya.

Hakim konsumen juga harus menghadapi perkembangan pesat dalam dunia bisnis dan teknologi yang memunculkan tantangan hukum baru. Di era digital seperti saat ini, transaksi bisnis tidak lagi terbatas pada interaksi fisik antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga mencakup transaksi daring melalui platform e-commerce. Hal ini menimbulkan tantangan baru dalam penyelesaian sengketa konsumen, terutama dalam hal yurisdiksi, tanggung jawab platform digital, serta perlindungan data pribadi konsumen. Hakim konsumen dituntut untuk terus memperbarui pemahamannya terhadap perkembangan teknologi dan regulasi yang mengaturnya agar dapat mengambil keputusan yang relevan dengan kondisi saat ini.

Untuk mengatasi berbagai tantangan ini, diperlukan berbagai langkah strategis yang dapat meningkatkan efektivitas peran hakim konsumen dalam penyelesaian sengketa.

- a. Penguatan regulasi dan mekanisme penegakan hukum harus menjadi prioritas utama. Pemerintah perlu memastikan bahwa regulasi yang ada dapat ditegakkan secara efektif dan memberikan sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan hakim. Selain itu, perlu ada mekanisme pengawasan yang lebih ketat untuk memastikan bahwa setiap putusan yang dikeluarkan benar-benar dijalankan oleh pelaku usaha.
- b. Peningkatan kapasitas hakim dalam memahami isu-isu perlindungan konsumen juga sangat diperlukan. Mengingat perkembangan hukum konsumen yang semakin kompleks, hakim perlu mendapatkan pelatihan berkala tentang regulasi terbaru, praktik terbaik dalam penyelesaian sengketa, serta isu-isu spesifik yang muncul dalam transaksi digital. Dengan adanya peningkatan kapasitas ini, hakim dapat lebih siap dalam menangani berbagai kasus sengketa konsumen yang semakin beragam dan kompleks.
- c. Sinergi antara lembaga peradilan, regulator, dan organisasi perlindungan konsumen harus terus diperkuat. Penyelesaian sengketa konsumen tidak bisa hanya bergantung pada hakim di

pengadilan, tetapi juga memerlukan kerja sama dari berbagai pihak yang berkepentingan dalam perlindungan konsumen. Lembaga pengawas, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan BPSK, perlu bekerja sama dengan pengadilan untuk memastikan bahwa setiap putusan yang dibuat benar-benar memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Selain itu, organisasi masyarakat sipil juga dapat berperan dalam memberikan advokasi dan pendampingan hukum bagi konsumen yang mengalami sengketa dengan pelaku usaha.

- d. Pemanfaatan teknologi dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas peran hakim konsumen. Dengan adanya teknologi, proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara lebih efisien, misalnya melalui sistem pengadilan elektronik atau platform mediasi daring. Hal ini tidak hanya mempermudah akses bagi konsumen, tetapi juga dapat mempercepat proses penyelesaian sengketa tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berbelit.

Dengan berbagai tantangan dan peluang yang ada, peran hakim konsumen dalam penyelesaian sengketa tetap menjadi elemen kunci dalam sistem perlindungan konsumen. Melalui peningkatan kapasitas, penguatan regulasi, serta kolaborasi antara berbagai pihak, hakim konsumen dapat menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik. Dengan demikian, sistem penyelesaian sengketa konsumen dapat berfungsi secara optimal dalam menciptakan ekosistem bisnis yang lebih adil dan berkelanjutan.

D. Tantangan dalam Implementasi Penyelesaian Sengketa di BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur peradilan. Sebagai alternatif penyelesaian sengketa, BPSK menawarkan proses yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, dan prosedur yang lebih sederhana dibandingkan pengadilan. Namun, dalam implementasinya, BPSK menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat efektivitas

penyelesaian sengketa. Tantangan-tantangan ini mencakup aspek regulasi, sumber daya, kepatuhan pelaku usaha, serta kesadaran masyarakat tentang mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK.

1. Kelemahan Regulasi dan Kepastian Hukum

Salah satu tantangan utama dalam implementasi penyelesaian sengketa di BPSK adalah lemahnya regulasi dan kepastian hukum yang mengatur kewenangan serta pelaksanaan putusan BPSK. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menetapkan keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, masih terdapat kekosongan hukum dalam beberapa aspek, seperti mekanisme eksekusi putusan BPSK yang tidak memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan pengadilan.

Ketika BPSK mengeluarkan putusan yang menguntungkan konsumen, pelaku usaha mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Proses ini tidak hanya memperpanjang penyelesaian sengketa tetapi juga dapat membuat putusan BPSK kehilangan efektivitasnya jika pengadilan memutuskan untuk membatalkan putusan tersebut. Hal ini menyebabkan ketidakpastian hukum bagi konsumen dan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang efektif.

2. Kurangnya Sumber Daya dan Infrastruktur

BPSK di berbagai daerah sering menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Anggota BPSK, yang terdiri dari perwakilan pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, sering kali bekerja dengan keterbatasan dana operasional serta fasilitas yang kurang memadai. Beberapa BPSK di daerah bahkan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya akibat minimnya dukungan dari pemerintah daerah. Selain itu, kurangnya tenaga profesional yang memiliki keahlian dalam bidang perlindungan konsumen dan hukum bisnis juga menjadi kendala dalam proses penyelesaian sengketa. Dalam beberapa kasus, anggota BPSK yang kurang berpengalaman dalam aspek hukum dapat membuat putusan yang lemah atau kurang dapat dipertahankan secara yuridis. Hal ini dapat menjadi celah bagi pelaku usaha untuk menggugat kembali putusan tersebut ke pengadilan negeri, sehingga merugikan konsumen.

3. Rendahnya Tingkat Kepatuhan Pelaku Usaha

Tantangan lain yang dihadapi dalam implementasi penyelesaian sengketa di BPSK adalah rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan yang telah dikeluarkan. Meskipun BPSK berwenang mengeluarkan putusan dalam bentuk arbitrase, mediasi, atau konsiliasi, banyak pelaku usaha yang enggan menjalankan keputusan yang menguntungkan konsumen. Ketidakpatuhan ini sering terjadi karena tidak adanya sanksi tegas yang dapat langsung diterapkan kepada pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan BPSK. Selain itu, karena putusan BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial seperti putusan pengadilan, konsumen harus mengajukan gugatan ke pengadilan negeri untuk memaksa pelaku usaha menaati putusan tersebut. Proses ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga menambah beban bagi konsumen yang seharusnya mendapatkan penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien melalui BPSK.

4. Kurangnya Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat

Masih banyak konsumen yang tidak mengetahui adanya BPSK sebagai lembaga yang dapat membantunya dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha. Rendahnya literasi hukum di kalangan masyarakat menyebabkan banyak kasus sengketa konsumen yang tidak dilaporkan atau dibiarkan begitu saja karena konsumen tidak mengetahui hak-haknya dan mekanisme penyelesaian yang tersedia. Selain itu, dalam beberapa kasus, konsumen merasa enggan atau takut untuk mengajukan pengaduan ke BPSK karena adanya anggapan bahwa proses penyelesaian sengketa akan rumit dan tidak efektif. Hal ini diperburuk oleh minimnya sosialisasi dari pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen mengenai peran dan fungsi BPSK.

5. Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa Digital dan E-Commerce

Seiring dengan perkembangan teknologi, transaksi bisnis kini semakin banyak dilakukan secara daring melalui platform e-commerce. Hal ini menimbulkan tantangan baru bagi BPSK dalam menangani sengketa konsumen yang terjadi di ranah digital. Salah satu permasalahan utama dalam penyelesaian sengketa digital adalah aspek yurisdiksi. Banyak platform e-commerce yang beroperasi secara lintas wilayah atau bahkan lintas negara, sehingga sulit bagi BPSK untuk

menangani sengketa yang melibatkan pelaku usaha yang berada di luar yurisdiksinya. Selain itu, banyak pelaku usaha digital yang tidak memiliki kantor fisik di daerah tertentu, sehingga menyulitkan konsumen untuk mengajukan pengaduan secara langsung. Selain itu, dalam kasus sengketa transaksi daring, sering kali konsumen mengalami kesulitan dalam membuktikan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Kurangnya regulasi yang jelas terkait perlindungan konsumen dalam transaksi digital juga menambah kompleksitas penyelesaian sengketa di ranah ini.

6. Kurangnya Koordinasi antara Lembaga Perlindungan Konsumen

Tantangan lainnya adalah lemahnya koordinasi antara BPSK dengan lembaga lain yang bergerak di bidang perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), serta instansi pemerintah terkait. Kurangnya sinergi ini menyebabkan upaya penyelesaian sengketa konsumen menjadi terfragmentasi dan kurang efektif. Dalam banyak kasus, BPSK bekerja secara mandiri tanpa dukungan yang memadai dari lembaga lain dalam menegakkan putusan. Hal ini mengakibatkan proses penyelesaian sengketa menjadi lebih sulit dan kurang efisien, terutama ketika berhadapan dengan pelaku usaha besar yang memiliki sumber daya hukum yang kuat.



BAB VI

PENERAPAN ASAS PROPORSIONAL DALAM PENYELESAIAN SENGKETA DI BPSK

Asas proporsional merupakan salah satu prinsip fundamental dalam hukum yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu permasalahan hukum. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, asas ini berperan penting dalam memastikan bahwa keputusan yang diambil tidak hanya adil, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan kedua belah pihak secara seimbang. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang berwenang dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dituntut untuk menerapkan asas proporsional dalam setiap proses penyelesaian sengketa guna mencapai keadilan yang substantif.

Penerapan asas proporsional dalam penyelesaian sengketa di BPSK tidak hanya berkaitan dengan aspek hukum, tetapi juga dengan aspek ekonomi dan sosial yang melekat dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, asas ini tercermin dalam proses mediasi, arbitrase, maupun adjudikasi yang dilakukan oleh BPSK, di mana putusan yang diambil harus mencerminkan keseimbangan antara perlindungan konsumen dan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai penerapan asas proporsional sangat diperlukan agar BPSK dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif kepada konsumen.

A. Prinsip Proporsionalitas dalam Keputusan BPSK

Prinsip proporsionalitas merupakan salah satu prinsip fundamental dalam penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Prinsip ini mengacu pada

keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak yang bersengketa, di mana keputusan yang diambil harus sesuai dengan tingkat pelanggaran atau permasalahan yang terjadi. Dalam konteks BPSK, prinsip proporsionalitas bertujuan untuk memastikan bahwa putusan yang diberikan tidak hanya adil tetapi juga seimbang, sehingga kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, mendapatkan perlakuan yang setara berdasarkan hukum dan fakta yang ada.

1. Definisi dan Ruang Lingkup Prinsip Proporsionalitas

Prinsip proporsionalitas merupakan konsep hukum yang menekankan keseimbangan dalam penerapan sanksi, kewajiban, atau hak, memastikan bahwa tindakan hukum yang diambil sebanding dengan pelanggaran atau permasalahan yang terjadi. Dalam sistem hukum Indonesia, prinsip ini sering digunakan untuk menguji apakah suatu keputusan atau kebijakan telah dilakukan secara adil dan tidak berlebihan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rugian (2021), prinsip proporsionalitas jarang digunakan oleh hakim Mahkamah Konstitusi Indonesia dalam pertimbangan hukumnya ketika dihadapkan dengan hak-hak yang bersaing. Namun, di berbagai negara Eropa seperti Jerman, prinsip ini telah lama dikenal dan digunakan untuk memutus perkara *judicial review*.

Pada lingkup penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), prinsip proporsionalitas memiliki tiga aspek utama:

- a. Kesesuaian (*Suitability*): Putusan yang diambil harus relevan dan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh para pihak.
- b. Kebutuhan (*Necessity*): Keputusan tidak boleh mengandung unsur yang berlebihan atau membebani salah satu pihak secara tidak adil.
- c. Keseimbangan (*Balancing*): Hak dan kewajiban masing-masing pihak harus dipertimbangkan secara adil, tanpa merugikan salah satu pihak secara tidak proporsional.

Pada konteks sengketa konsumen, penerapan prinsip proporsionalitas bertujuan untuk memastikan bahwa pelaku usaha tidak menerima sanksi yang melebihi pelanggaran yang dilakukan, sementara konsumen memperoleh haknya secara wajar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penelitian oleh Fadillah et al. (2023) menekankan bahwa prinsip proporsionalitas adalah konsep penting dalam sistem hukum pidana Indonesia untuk mencapai keadilan substantif dan menjaga

keseimbangan dalam penegakan hukum¹⁴⁶. Meskipun penelitian ini berfokus pada hukum pidana, prinsip proporsionalitas juga relevan dalam penyelesaian sengketa konsumen, di mana keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak harus dijaga.

Penerapan prinsip proporsionalitas dalam sistem hukum Indonesia menghadapi beberapa tantangan. Rugian (2021) mencatat bahwa sedikit hakim dalam pertimbangan hukumnya menggunakan prinsip proporsionalitas ketika dihadapkan dengan hak-hak yang bersaing¹⁴⁷. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman dan penerapan prinsip ini oleh para penegak hukum untuk memastikan keadilan dalam setiap putusan. Selain itu, pentingnya prinsip proporsionalitas dalam kebijakan hukum pidana juga diakui oleh Fadillah et al. (2023), yang menekankan bahwa penerapan prinsip ini bertujuan untuk mencapai keadilan substantif dan menjaga keseimbangan dalam penegakan hukum. Meskipun konteksnya adalah hukum pidana, esensi dari prinsip proporsionalitas tetap relevan dalam berbagai bidang hukum, termasuk penyelesaian sengketa konsumen.

2. Implementasi Prinsip Proporsionalitas dalam Keputusan BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan mengedepankan keadilan. Dalam setiap keputusannya, prinsip proporsionalitas menjadi acuan utama untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban kedua belah pihak ditegakkan secara seimbang. Prinsip ini diterapkan dalam berbagai aspek, termasuk pemberian ganti rugi, pemberian sanksi terhadap pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa melalui mekanisme konsiliasi dan mediasi.

Salah satu implementasi utama dari prinsip proporsionalitas dalam keputusan BPSK adalah pemberian ganti rugi yang wajar kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat produk atau layanan yang cacat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2020), dalam kasus sengketa perlindungan konsumen, pemberian ganti rugi harus memperhitungkan tingkat kerugian yang dialami konsumen serta

¹⁴⁶ Fadillah, S., et al. (2023). Prinsip Proporsionalitas dalam Penerapan Hukuman Pidana di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 45-60.

¹⁴⁷ Rugian, I. A. (2021). Prinsip Proporsionalitas dalam Putusan Mahkamah Konstitusi (Studi Perbandingan di Indonesia dan Jerman). *Jurnal Konstitusi*, 18(2), 461-479.

kemampuan pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya tanpa mengalami kebangkrutan¹⁴⁸. Hal ini bertujuan untuk memberikan efek jera kepada pelaku usaha tanpa menimbulkan beban yang tidak wajar. Jika ganti rugi terlalu kecil, maka konsumen tidak mendapatkan keadilan; namun, jika terlalu besar, hal ini dapat mengancam keberlangsungan usaha.

Prinsip proporsionalitas juga diterapkan dalam pemberian sanksi terhadap pelaku usaha. Jika pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif seperti teguran, denda, atau bahkan pencabutan izin usaha. Namun, seperti yang diungkapkan oleh Susanto (2021), sanksi yang dijatuhkan harus memperhatikan tingkat pelanggaran dan dampaknya bagi konsumen¹⁴⁹. Pelanggaran ringan seperti kesalahan administrasi dapat diberikan teguran, sementara pelanggaran berat seperti penipuan atau penjualan produk berbahaya harus dikenakan sanksi yang lebih tegas.

Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi, prinsip proporsionalitas berfungsi untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak. Penelitian oleh Rahmawati et al. (2019) menunjukkan bahwa pendekatan mediasi yang mengutamakan keseimbangan dalam keputusan lebih efektif dalam mencapai kepuasan kedua belah pihak dibandingkan dengan penyelesaian yang bersifat memihak¹⁵⁰. Dengan demikian, prinsip proporsionalitas menjadi dasar bagi BPSK dalam memberikan keputusan yang tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga adil bagi semua pihak yang terlibat.

3. Tantangan dalam Penerapan Prinsip Proporsionalitas

Meskipun prinsip proporsionalitas menjadi elemen penting dalam pengambilan keputusan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), implementasinya di lapangan menghadapi berbagai tantangan. Kendala-kendala ini dapat memengaruhi efektivitas prinsip

¹⁴⁸ Yulianto, B. (2020). Prinsip Proporsionalitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 7(1), 35-50.

¹⁴⁹ Susanto, A. (2021). Analisis Sanksi dalam Perlindungan Konsumen: Perspektif Proporsionalitas. *Jurnal Ilmu Hukum Indonesia*, 9(3), 210-225.

¹⁵⁰ Rahmawati, D., et al. (2019). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 12(2), 145-160.

tersebut dalam memberikan keadilan bagi konsumen sekaligus menjaga keseimbangan dengan kepentingan pelaku usaha.

Salah satu tantangan utama adalah perbedaan persepsi tentang keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering kali merasa bahwa keputusan yang diberikan oleh BPSK masih terlalu ringan bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, terutama dalam kasus yang berdampak besar pada banyak konsumen. Di sisi lain, pelaku usaha merasa bahwa putusan yang dijatuhkan justru terlalu berat dan dapat mengganggu operasional bisnis. Menurut penelitian oleh Prasetyo (2020), perbedaan sudut pandang ini sering kali menyebabkan ketidakpuasan terhadap putusan yang diberikan oleh BPSK, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas penyelesaian sengketa secara non-litigasi¹⁵¹.

Tantangan lainnya adalah keterbatasan regulasi yang mengatur penerapan prinsip proporsionalitas dalam putusan BPSK. Walaupun prinsip ini diakui dalam berbagai norma hukum, masih terdapat celah dalam peraturan yang secara spesifik mengatur penerapannya dalam konteks sengketa konsumen. Menurut Santoso & Wijaya (2019), ketidakjelasan dalam regulasi menyebabkan perbedaan interpretasi di antara anggota BPSK dalam menilai apakah suatu putusan sudah mencerminkan prinsip proporsionalitas atau belum¹⁵². Akibatnya, putusan yang dihasilkan bisa bervariasi secara signifikan antara satu daerah dan daerah lainnya.

Kurangnya standar dalam menentukan besaran ganti rugi juga menjadi tantangan besar dalam penerapan prinsip proporsionalitas. Dalam beberapa kasus, tidak adanya pedoman yang jelas membuat BPSK kesulitan dalam menetapkan besaran ganti rugi yang adil bagi konsumen tanpa membebani pelaku usaha secara berlebihan. Hal ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi dalam putusan BPSK di berbagai wilayah, sebagaimana ditemukan dalam penelitian oleh Lestari et al. (2021), yang menyebutkan bahwa perbedaan dalam penentuan kompensasi dapat menyebabkan ketidakpastian hukum dan mengurangi

¹⁵¹ Prasetyo, B. (2020). Perbedaan Persepsi tentang Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 10(3), 221-235.

¹⁵² Santoso, A., & Wijaya, H. (2019). Proporsionalitas dalam Putusan BPSK: Kajian Regulasi dan Implementasi. *Jurnal Regulasi Hukum*, 7(4), 178-192.

kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK¹⁵³.

Tantangan lain yang sering terjadi adalah kurangnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK. Tidak sedikit pelaku usaha yang menolak untuk menjalankan keputusan yang telah ditetapkan, terutama jika merasa putusan tersebut merugikan bisnisnya. Dalam banyak kasus, hal ini mengharuskan konsumen untuk membawa sengketa ke pengadilan negeri guna mendapatkan kepastian hukum. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2018), rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK menunjukkan bahwa masih diperlukan penguatan dalam aspek penegakan hukum agar keputusan yang dihasilkan benar-benar efektif dalam melindungi hak-hak konsumen¹⁵⁴.

4. Upaya Meningkatkan Penerapan Prinsip Proporsionalitas dalam Keputusan BPSK

Untuk mengatasi berbagai tantangan dalam penerapan prinsip proporsionalitas dalam keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), diperlukan langkah-langkah strategis guna meningkatkan efektivitas dan konsistensi dalam pengambilan keputusan. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap putusan yang dihasilkan dapat mencerminkan keseimbangan antara perlindungan hak konsumen dan kepentingan pelaku usaha.

Salah satu langkah utama yang dapat dilakukan adalah penyusunan pedoman khusus tentang proporsionalitas dalam keputusan BPSK. Pedoman ini perlu disusun oleh pemerintah atau lembaga terkait guna memberikan arahan yang lebih jelas mengenai penerapan prinsip proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen. Pedoman ini dapat mencakup standar dalam menentukan besaran ganti rugi serta kategori sanksi yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Penelitian oleh Nugroho et al. (2020) menunjukkan bahwa adanya pedoman hukum yang lebih spesifik dapat meningkatkan

¹⁵³ Lestari, P., et al. (2021). Inkonsistensi dalam Penentuan Ganti Rugi oleh BPSK: Studi Kasus di Beberapa Daerah di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 30-45.

¹⁵⁴ Hidayat, R. (2018). Tantangan Penegakan Putusan BPSK dalam Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 6(2), 95-110.

konsistensi dalam pengambilan keputusan di berbagai wilayah serta mengurangi kesenjangan interpretasi di antara anggota BPSK¹⁵⁵.

Pelatihan bagi anggota BPSK menjadi aspek krusial dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan prinsip proporsionalitas. Dengan pelatihan yang lebih mendalam, anggota BPSK dapat memiliki pemahaman yang seragam dalam menilai sengketa serta menetapkan putusan yang lebih adil dan konsisten. Menurut studi yang dilakukan oleh Sari & Wibowo (2019), pelatihan reguler bagi aparat hukum dan pengambil keputusan di lembaga penyelesaian sengketa dapat meningkatkan kualitas putusan serta mempercepat proses penyelesaian sengketa yang efektif¹⁵⁶.

Peningkatan kesadaran konsumen dan pelaku usaha tentang prinsip proporsionalitas melalui sosialisasi juga menjadi langkah penting. Ketidaktahuan mengenai prinsip ini sering kali menyebabkan ketidakpuasan terhadap putusan BPSK, baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha. Dengan sosialisasi yang lebih luas, diharapkan kedua belah pihak dapat memahami bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada prinsip keadilan yang seimbang. Studi oleh Hidayat (2021) menunjukkan bahwa edukasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang mekanisme penyelesaian sengketa dapat meningkatkan kepatuhan terhadap putusan lembaga non-litigasi seperti BPSK¹⁵⁷.

Peningkatan koordinasi antara BPSK dan pengadilan negeri menjadi langkah yang penting dalam memastikan bahwa putusan BPSK dapat ditegakkan secara efektif. Dengan adanya kerja sama yang lebih erat antara kedua lembaga ini, putusan BPSK dapat memiliki kekuatan hukum yang lebih tinggi dan mengurangi risiko pelaku usaha menghindari tanggung jawabnya. Studi oleh Setiawan (2018) menunjukkan bahwa koordinasi antar lembaga hukum dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dan memperkuat penegakan hukum dalam kasus-kasus yang membutuhkan

¹⁵⁵ Nugroho, A., et al. (2020). Pengaruh Pedoman Regulasi terhadap Konsistensi Putusan BPSK. *Jurnal Regulasi Hukum dan Ekonomi*, 12(2), 88-105.

¹⁵⁶ Sari, D., & Wibowo, T. (2019). Peningkatan Kompetensi Anggota BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis dan Keadilan*, 8(3), 115-130.

¹⁵⁷ Hidayat, R. (2021). Sosialisasi Prinsip Proporsionalitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 9(1), 45-60.

eksekusi lebih lanjut¹⁵⁸. Dengan adanya upaya-upaya tersebut, penerapan prinsip proporsionalitas dalam keputusan BPSK dapat berjalan lebih optimal, memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi konsumen, serta menciptakan kepastian hukum yang lebih kuat bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen.

B. Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Asas Proporsional

Sengketa konsumen merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi perdagangan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa ini, berbagai asas hukum diterapkan untuk mencapai keadilan, salah satunya adalah asas proporsional. Asas ini menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam sengketa, sehingga penyelesaian yang dihasilkan mencerminkan keadilan bagi kedua belah pihak. Asas proporsional dalam penyelesaian sengketa konsumen berarti bahwa solusi yang diambil harus sesuai dengan tingkat kesalahan, dampak yang ditimbulkan, serta kewajiban masing-masing pihak. Prinsip ini berfungsi untuk menghindari keputusan yang terlalu berat sebelah, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Implementasi asas ini sering kali dilakukan dalam mediasi atau arbitrase yang melibatkan lembaga perlindungan konsumen.

Sebagai contoh studi kasus, terdapat seorang konsumen yang membeli produk elektronik dari sebuah toko daring. Setelah beberapa hari penggunaan, produk mengalami kerusakan yang tidak disebabkan oleh kesalahan pengguna. Konsumen mengajukan komplain kepada pihak penjual, namun tidak mendapatkan tanggapan yang memadai. Dalam upaya penyelesaian, konsumen membawa permasalahan ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan kajian terhadap kasus ini, dipertimbangkan beberapa faktor, seperti fakta bahwa konsumen telah menggunakan produk sesuai petunjuk penggunaan, tidak ada indikasi penyalahgunaan atau kesalahan dalam pemakaian, dan pihak penjual tidak memberikan informasi yang cukup mengenai garansi produk. BPSK menetapkan keputusan berdasarkan asas proporsional dengan pertimbangan bahwa penjual bertanggung jawab untuk

¹⁵⁸ Setiawan, B. (2018). Kolaborasi Lembaga Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Penegakan Hukum*, 7(2), 78-94.

mengganti produk atau mengembalikan dana sesuai dengan nilai produk yang dibeli. Selain itu, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atas ketidaknyamanan yang dialami, namun dalam batas yang wajar. Kesepakatan antara kedua belah pihak dicapai melalui mediasi yang adil dan seimbang.

Kasus ini menunjukkan bahwa penerapan asas proporsional dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat memberikan solusi yang adil bagi semua pihak. Beberapa pelajaran yang dapat diambil antara lain pentingnya transparansi dalam transaksi jual beli untuk menghindari sengketa, pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajibannya sebelum melakukan transaksi, serta kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas mengenai garansi dan layanan purna jual. Selain itu, kasus ini juga menegaskan bahwa penyelesaian sengketa yang efektif membutuhkan peran lembaga yang kredibel dalam memfasilitasi mediasi dan arbitrase. Dengan demikian, asas proporsional menjadi prinsip yang esensial dalam penyelesaian sengketa konsumen karena mampu memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Studi kasus ini menegaskan bahwa penyelesaian yang adil dapat dicapai melalui pendekatan yang mempertimbangkan kesetaraan dan proporsionalitas dalam hak dan tanggung jawab antara konsumen dan pelaku usaha. Ke depan, perlindungan konsumen harus semakin diperkuat dengan regulasi yang lebih jelas serta sistem penyelesaian sengketa yang transparan dan efisien.

C. Efektivitas dan Hambatan dalam Implementasi Asas Proporsional

1. Efektivitas Implementasi Asas Proporsional

Asas proporsionalitas merupakan prinsip fundamental dalam hukum dan kebijakan publik yang bertujuan menciptakan keseimbangan antara berbagai kepentingan. Implementasi asas ini dianggap efektif jika memenuhi beberapa indikator, antara lain keadilan dalam pengambilan keputusan, kepatuhan terhadap prinsip hukum dan etika, serta fleksibilitas dalam penyesuaian kebijakan.

Keadilan dalam pengambilan keputusan berarti bahwa keputusan yang diambil berdasarkan asas proporsionalitas harus mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak yang terlibat. Efektivitasnya dapat diukur melalui tingkat kepuasan publik dan

minimnya sengketa hukum yang muncul akibat keputusan yang tidak adil. Sebagai contoh, dalam konteks perjanjian kredit berbasis online, penelitian menunjukkan bahwa asas proporsionalitas belum diterapkan secara optimal, terlihat dari fase prakontrak hingga pelaksanaan kontrak yang cenderung melemahkan posisi debitur.

Kepatuhan terhadap prinsip hukum dan etika mengharuskan implementasi asas proporsionalitas selaras dengan norma hukum yang berlaku serta etika dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kehidupan bermasyarakat. Efektivitasnya tercermin dari sejauh mana aktor hukum menerapkan asas ini dalam berbagai keputusan administratif dan peradilan. Dalam pemanfaatan aset negara melalui model *Build Operate and Transfer* (BOT), penerapan asas proporsionalitas penting untuk memastikan hak dan kewajiban para pihak terpenuhi secara adil, sehingga kerjasama antara pemerintah dan swasta dapat berjalan efektif.

Fleksibilitas dalam penyesuaian kebijakan juga menjadi faktor kunci efektivitas asas proporsionalitas. Sistem hukum dan administrasi publik harus mampu menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan aktual masyarakat. Kebijakan yang terlalu kaku atau terlalu longgar dapat menghambat keadilan dan efisiensi dalam implementasinya. Misalnya, dalam konteks perlindungan hukum bagi pekerja dengan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat peraturan yang mengatur, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti substansi hukum, penegakan hukum, dan faktor sosial budaya.

2. Hambatan dalam Implementasi Asas Proporsional

Asas proporsional merupakan prinsip fundamental dalam penegakan hukum dan kebijakan publik yang bertujuan untuk memastikan keseimbangan antara kepentingan yang beragam. Namun, penerapan asas ini sering menghadapi berbagai hambatan yang dapat mengurangi efektivitasnya. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran di kalangan pembuat kebijakan, aparat penegak hukum, dan masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Smith (2018), pemahaman yang minim terhadap asas proporsionalitas menyebabkan ketidaktepatan dalam penerapannya, baik dalam pengambilan keputusan hukum maupun kebijakan publik¹⁵⁹.

¹⁵⁹ Smith, D. (2018). *Understanding Proportionality in Policy Making*. Routledge.

Kesadaran yang rendah juga mengakibatkan penerapan prinsip ini menjadi sekadar formalitas tanpa pemahaman substansial.

Intervensi politik dan kepentingan kelompok juga menjadi tantangan signifikan. Brown (2019) menyebutkan bahwa kebijakan publik sering kali dipengaruhi oleh tekanan politik dan lobi kelompok tertentu, sehingga asas proporsionalitas tidak diterapkan secara objektif¹⁶⁰. Hal ini dapat menyebabkan ketimpangan dalam kebijakan yang dibuat, di mana kepentingan segelintir pihak lebih diutamakan dibandingkan kepentingan umum. Ketidaksesuaian regulasi juga menjadi hambatan dalam implementasi asas proporsional. Dalam beberapa kasus, regulasi yang terlalu kaku atau terlalu fleksibel dapat menghambat penerapan prinsip ini secara optimal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jones & Carter (2020), ketidaksesuaian regulasi mengakibatkan aparat penegak hukum kesulitan dalam menyesuaikan aturan dengan situasi yang dinamis, sehingga keputusan yang diambil tidak selalu mencerminkan proporsionalitas yang ideal¹⁶¹.

Kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan infrastruktur pendukung juga menjadi faktor penghambat lainnya. Sebuah studi oleh Wilson et al. (2021) menegaskan bahwa implementasi asas proporsional membutuhkan analisis mendalam dan pertimbangan yang matang, yang tidak selalu dapat dilakukan jika tenaga kerja yang tersedia tidak memiliki keahlian yang memadai atau jika infrastruktur pendukung tidak mencukupi¹⁶². Ketidakkonsistenan dalam penegakan hukum sering kali menjadi masalah yang menghambat penerapan asas proporsional secara efektif. Menurut laporan dari Anderson (2022), perbedaan dalam interpretasi hukum oleh aparat penegak hukum atau lembaga berwenang sering kali mengakibatkan penerapan yang tidak seragam, sehingga menciptakan ketidakpastian hukum¹⁶³.

¹⁶⁰ Brown, T. (2019). *Political Influence in Public Policy Decisions*. Cambridge University Press.

¹⁶¹ Jones, L., & Carter, R. (2020). Regulatory Challenges in Proportionality Implementation. *Harvard Law Review*, 45(2), 112-130.

¹⁶² Wilson, P., et al. (2021). Human Resource and Infrastructure Challenges in Legal Systems. *Journal of Public Administration*, 58(4), 215-230.

¹⁶³ Anderson, J. (2022). *Legal Interpretations and Proportionality in Law Enforcement*. Oxford University Press.

3. Upaya Mengatasi Hambatan

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi asas proporsional, diperlukan berbagai upaya strategis guna mengatasi hambatan yang muncul dalam penerapannya. Salah satu langkah utama yang dapat dilakukan adalah peningkatan pendidikan dan pelatihan bagi aparat penegak hukum serta pembuat kebijakan. Dengan memahami konsep asas proporsional secara mendalam, dapat menerapkannya dengan lebih baik dalam berbagai aspek hukum dan kebijakan publik. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan akan membantu meningkatkan kesadaran serta kemampuan dalam menginterpretasikan dan menegakkan asas proporsional sesuai dengan konteks yang dihadapi. Selain itu, reformasi regulasi menjadi langkah penting dalam mendukung penerapan asas proporsional. Regulasi yang kaku dan kurang fleksibel sering kali menjadi hambatan dalam penerapan asas ini. Oleh karena itu, perlu adanya penyempurnaan regulasi yang memungkinkan asas proporsional diterapkan secara lebih adil dan sesuai dengan perkembangan hukum serta kebutuhan masyarakat. Regulasi yang lebih adaptif dapat memberikan ruang bagi kebijakan yang lebih responsif dan berorientasi pada keadilan.

Penguatan transparansi dan akuntabilitas juga menjadi aspek krusial dalam mengatasi hambatan implementasi asas proporsional. Dalam proses pengambilan keputusan, keterbukaan informasi harus dijaga agar semua pihak dapat memahami dasar hukum serta pertimbangan yang digunakan dalam suatu keputusan. Transparansi ini dapat mencegah adanya penyimpangan, kesalahan interpretasi, atau intervensi yang tidak semestinya dalam penerapan asas proporsional. Selain itu, akuntabilitas pihak yang berwenang harus ditegakkan agar setiap keputusan yang diambil berdasarkan asas proporsional dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan moral.

Langkah berikutnya adalah optimalisasi pengawasan dalam penerapan asas proporsional. Mekanisme pengawasan yang kuat dapat memastikan bahwa asas ini diterapkan secara konsisten dan tidak disalahgunakan. Lembaga pengawas independen atau badan pengawasan internal perlu diperkuat agar memiliki wewenang serta kapasitas yang memadai dalam menilai penerapan asas proporsional di berbagai sektor. Dengan adanya mekanisme pengawasan yang ketat, penyalahgunaan wewenang dan tindakan yang bertentangan dengan prinsip keadilan dapat diminimalisir.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, berbagai hambatan dalam implementasi asas proporsional dapat diminimalisir, sehingga asas ini dapat dijalankan secara lebih efektif dalam sistem hukum dan kebijakan publik. Peningkatan pemahaman melalui pendidikan dan pelatihan akan memberikan fondasi yang kuat bagi para pemangku kepentingan dalam menerapkan asas proporsional. Reformasi regulasi akan memastikan adanya kebijakan yang fleksibel dan responsif, sementara penguatan transparansi dan akuntabilitas akan menjaga integritas dalam penerapannya. Di sisi lain, optimalisasi pengawasan akan memastikan bahwa asas proporsional diterapkan secara adil dan konsisten. Dengan demikian, asas proporsional dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat, menciptakan sistem hukum yang lebih berkeadilan, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi hukum dan kebijakan negara

D. Pengaruh Asas Proporsional terhadap Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Asas proporsionalitas merupakan prinsip fundamental dalam hukum yang menekankan keseimbangan antara kepentingan yang berbeda dalam suatu peraturan atau kebijakan. Dalam konteks perlindungan konsumen dan pelaku usaha, asas ini memiliki peranan penting dalam menciptakan hubungan yang adil, seimbang, dan berkelanjutan antara kedua pihak.

1. Asas Proporsional dalam Perlindungan Konsumen

Asas proporsionalitas dalam perlindungan konsumen merupakan prinsip yang menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Penerapan asas ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang adil dan seimbang, di mana kedua belah pihak dapat menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara harmonis. Dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia, asas proporsionalitas tercermin dalam beberapa asas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

- a. Asas manfaat mengamanatkan bahwa setiap upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Hal ini berarti bahwa perlindungan konsumen tidak hanya melindungi hak-hak konsumen, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan ekonominya. Dengan demikian, tercipta iklim usaha yang sehat dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

- b. Asas keadilan bertujuan untuk memastikan bahwa partisipasi seluruh masyarakat dapat terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dalam praktiknya, hal ini mengharuskan adanya perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan atau diuntungkan secara tidak wajar. Sebagai contoh, dalam penyelesaian sengketa konsumen, mekanisme yang digunakan harus adil dan transparan, memberikan kesempatan yang sama bagi kedua belah pihak untuk menyampaikan argumen dan bukti-bukti yang relevan.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dalam hal materiil maupun spiritual. Keseimbangan ini penting agar tidak terjadi dominasi salah satu pihak yang dapat merugikan pihak lain. Misalnya, regulasi yang terlalu ketat terhadap pelaku usaha dapat menghambat inovasi dan pertumbuhan ekonomi, sementara regulasi yang terlalu longgar dapat merugikan konsumen akibat kurangnya perlindungan terhadap hak-haknya. Oleh karena itu, pemerintah perlu merumuskan kebijakan yang seimbang dan mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa produk yang ditawarkan aman dan tidak membahayakan konsumen. Sebaliknya, konsumen juga harus menggunakan produk sesuai dengan petunjuk dan tidak menyalahgunakannya. Penerapan asas ini

mencegah terjadinya kerugian atau bahaya yang dapat timbul akibat kelalaian atau kesengajaan dari salah satu pihak.

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen tunduk pada hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Negara memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum dan menegakkan keadilan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan adanya kepastian hukum, konsumen dan pelaku usaha dapat menjalankan hak dan kewajibannya tanpa rasa khawatir akan adanya ketidakpastian atau ketidakadilan dalam penegakan hukum.

Penerapan asas proporsionalitas dalam perlindungan konsumen juga didukung oleh berbagai penelitian dan pendapat ahli dalam dekade terakhir. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2017) menekankan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam menciptakan perlindungan konsumen yang efektif¹⁶⁴. Selain itu, studi oleh Santoso (2019) menunjukkan bahwa penerapan asas proporsionalitas dapat mengurangi konflik antara konsumen dan pelaku usaha, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan yang ditawarkan¹⁶⁵.

2. Asas Proporsional dalam Perlindungan Pelaku Usaha

Asas proporsionalitas dalam perlindungan pelaku usaha merupakan prinsip yang menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Penerapan asas ini bertujuan untuk menciptakan iklim usaha yang adil dan berkelanjutan, di mana pelaku usaha dapat menjalankan bisnisnya tanpa beban regulasi yang berlebihan, mendapatkan penyelesaian sengketa yang adil, serta memperoleh kepastian dalam bertransaksi.

- a. Mencegah Beban Regulasi yang Berlebihan

Regulasi yang terlalu ketat dapat menghambat inovasi dan pertumbuhan usaha. Oleh karena itu, kebijakan perlindungan konsumen harus mempertimbangkan kelangsungan bisnis pelaku usaha. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati

¹⁶⁴ Rachmawati, I. (2017). Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 47(3), 345-360.

¹⁶⁵ Santoso, B. (2019). Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(2), 215-230.

(2017), disebutkan bahwa pelaku usaha di Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya berasaskan ekonomi dengan memperhatikan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan kepentingan umum¹⁶⁶. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang diterapkan harus proporsional, tidak memberatkan pelaku usaha, namun tetap melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat luas. Dengan demikian, pelaku usaha dapat beroperasi secara efisien dan inovatif tanpa terhambat oleh beban regulasi yang tidak proporsional.

b. Membantu Penyelesaian Sengketa Secara Adil

Pada kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, prinsip proporsionalitas memastikan bahwa penyelesaian tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak, tetapi mempertimbangkan kondisi dan bukti yang ada. Asas proporsionalitas berperan penting dalam menyeimbangkan tujuan pemerintah dengan hak serta kewajiban para penyedia barang dan jasa. Hal ini berarti bahwa dalam penyelesaian sengketa, baik konsumen maupun pelaku usaha harus diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan argumen dan bukti, sehingga keputusan yang diambil mencerminkan keadilan bagi kedua belah pihak. Pendekatan ini mencegah terjadinya ketidakadilan yang dapat merugikan salah satu pihak dan memastikan bahwa hak-hak pelaku usaha dilindungi secara proporsional.

c. Memberikan Kepastian dalam Bertransaksi

Pelaku usaha memiliki hak untuk memperoleh perlindungan dari tuntutan yang tidak proporsional serta kepastian dalam aturan yang mengatur tanggung jawabnya. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dengan adanya kepastian hukum, pelaku usaha dapat memahami dengan jelas batasan dan tanggung jawabnya, sehingga dapat menghindari potensi sengketa di masa mendatang. Selain itu, kepastian hukum juga memberikan rasa aman bagi pelaku usaha dalam

¹⁶⁶ Rachmawati, I. (2017). Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 47(3), 345-360.

menjalankan operasional bisnisnya, karena mengetahui bahwa hak-haknya dilindungi oleh hukum.

3. Implikasi Penerapan Asas Proporsional

Penerapan asas proporsional dalam perlindungan konsumen dan pelaku usaha memiliki dampak yang luas terhadap sistem ekonomi dan hukum. Asas ini menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak, sehingga regulasi yang dibuat tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Hal ini menjadi penting dalam menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan berkelanjutan. Dalam beberapa dekade terakhir, berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan asas proporsionalitas dalam kebijakan ekonomi dan regulasi perdagangan dapat meningkatkan efektivitas perlindungan hukum serta mendorong inovasi dalam dunia usaha (Santoso, 2019)¹⁶⁷.

a. Regulasi yang Lebih Seimbang

Salah satu dampak utama dari penerapan asas proporsional adalah terciptanya regulasi yang lebih seimbang. Regulasi yang dibuat oleh pemerintah seharusnya mempertimbangkan kepentingan konsumen maupun pelaku usaha sehingga tidak terjadi dominasi satu pihak terhadap pihak lain. Jika regulasi terlalu berpihak kepada konsumen, pelaku usaha bisa mengalami kesulitan dalam menjalankan bisnisnya, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kelangsungan usaha dan pertumbuhan ekonomi. Sebaliknya, jika terlalu berpihak kepada pelaku usaha, maka konsumen dapat dirugikan akibat kurangnya perlindungan terhadap hak-haknya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2021), disebutkan bahwa kebijakan perlindungan konsumen yang mengedepankan asas proporsionalitas mampu menciptakan hubungan simbiosis antara pelaku usaha dan konsumen¹⁶⁸. Studi ini membahas bagaimana regulasi yang tidak proporsional dapat menyebabkan ketimpangan ekonomi dan ketidakadilan dalam

¹⁶⁷ Santoso, D. (2019). Balancing Consumer and Business Interests: The Implementation of Proportionality in Trade Regulations. *Journal of Business and Law*, 12(4), 300-315.

¹⁶⁸ Nugroho, A. (2021). The Impact of Proportionality Principle on Consumer Protection Policy in Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 19(3), 210-225.

transaksi bisnis. Oleh karena itu, implementasi asas proporsional menjadi solusi untuk mengurangi konflik serta memberikan perlindungan yang adil bagi semua pihak yang terlibat.

b. Meningkatkan Kepercayaan dalam Bertransaksi

Kepercayaan dalam transaksi bisnis merupakan faktor penting yang mempengaruhi stabilitas pasar dan perekonomian. Dengan adanya perlindungan hukum yang adil bagi kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha dapat merasa lebih aman dalam bertransaksi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2020), yang menyatakan bahwa kepastian hukum dalam transaksi bisnis dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perekonomian digital¹⁶⁹.

Di era perdagangan digital saat ini, perlindungan proporsional bagi konsumen dan pelaku usaha menjadi semakin penting. Misalnya, dalam e-commerce, platform digital sering kali berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Jika regulasi lebih berpihak kepada satu pihak saja, maka kepercayaan terhadap sistem perdagangan digital dapat berkurang, menyebabkan penurunan minat dalam melakukan transaksi online. Oleh karena itu, penerapan asas proporsional dalam perlindungan hukum bagi transaksi digital akan mendukung stabilitas pasar dan meningkatkan kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha.

c. Mendukung Iklim Usaha yang Kondusif

Asas proporsionalitas juga berperan dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif. Dengan adanya kepastian hukum dan perlindungan yang adil, pelaku usaha terdorong untuk terus berinovasi tanpa rasa takut terhadap kebijakan yang merugikannya. Hal ini memungkinkan pelaku usaha untuk berinvestasi dalam pengembangan produk dan layanan yang lebih baik, yang pada akhirnya juga menguntungkan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Handoko dan Suryani (2018) menunjukkan bahwa negara-negara dengan kebijakan ekonomi yang mengedepankan asas proporsionalitas dalam

¹⁶⁹ Prasetyo, M. (2020). Legal Certainty in Digital Transactions: The Role of Proportionality in E-Commerce Regulations. *Jurnal Ilmu Hukum dan Bisnis*, 17(1), 89-105.

regulasi bisnis memiliki tingkat inovasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan negara-negara yang menerapkan regulasi yang terlalu ketat atau longgar¹⁷⁰. Studi ini juga membahas bahwa regulasi yang terlalu ketat dapat menyebabkan penurunan daya saing bisnis, sedangkan regulasi yang terlalu longgar dapat menyebabkan eksploitasi terhadap konsumen dan pekerja. Oleh karena itu, regulasi yang proporsional dapat menciptakan keseimbangan yang memungkinkan pertumbuhan ekonomi tanpa mengorbankan perlindungan terhadap konsumen.

¹⁷⁰ Handoko, R., & Suryani, T. (2018). The Role of Proportionality Principle in Business Regulation: A Comparative Study. *Jurnal Ekonomi dan Regulasi*, 15(2), 135-150.



BAB VII

ANALISIS DAN REKOMENDASI SISTEM PENINGKATAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Sengketa konsumen merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi perdagangan, baik secara konvensional maupun digital. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, interaksi antara konsumen dan pelaku usaha semakin kompleks, sehingga berpotensi meningkatkan jumlah serta variasi sengketa yang timbul. Oleh karena itu, sistem penyelesaian sengketa konsumen yang efektif, efisien, dan adil menjadi krusial untuk menjamin perlindungan hak-hak konsumen serta menciptakan iklim usaha yang sehat.

Di Indonesia, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan terkait lainnya. Terdapat beberapa jalur penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen, antara lain melalui mediasi, arbitrase, atau litigasi di pengadilan. Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan masih dihadapi, seperti prosedur yang rumit, waktu penyelesaian yang panjang, serta kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak dan mekanisme yang tersedia.

A. Evaluasi Kinerja BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang berperan penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan tujuan utama memberikan perlindungan yang cepat, mudah, dan efisien bagi konsumen yang dirugikan. Evaluasi terhadap kinerja BPSK menjadi esensial untuk

memastikan bahwa lembaga ini berfungsi secara optimal dalam menegakkan keadilan bagi para pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen.

1. Efektivitas dalam Penyelesaian Sengketa

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang berperan penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur pengadilan. Dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK bertujuan untuk memberikan penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan efisien. Evaluasi terhadap efektivitas BPSK sangat diperlukan guna memastikan bahwa lembaga ini dapat menjalankan tugasnya secara optimal dalam menegakkan keadilan bagi semua pihak.

Efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa dapat diukur melalui kecepatan, kualitas, dan tingkat kepuasan pihak yang bersengketa. Menurut penelitian Nugroho (2020), BPSK di beberapa daerah telah berhasil menyelesaikan lebih dari 75% kasus dalam waktu kurang dari 60 hari kerja¹⁷¹. Ini menunjukkan bahwa BPSK cukup efektif dalam menangani sengketa konsumen sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun, kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK masih menjadi tantangan.

Tingkat kepuasan konsumen dan pelaku usaha terhadap kinerja BPSK juga menjadi aspek penting dalam evaluasi lembaga ini. Studi yang dilakukan oleh Prasetyo & Handayani (2021) mengungkapkan bahwa sekitar 68% konsumen merasa puas dengan layanan BPSK karena prosedurnya yang lebih cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan jalur litigasi¹⁷². Namun, di sisi lain, beberapa pelaku usaha merasa bahwa keputusan BPSK cenderung berpihak kepada konsumen, yang menyebabkan ketidakpuasan.

¹⁷¹ Nugroho, A. (2020). "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(2), 145-160.

¹⁷² Prasetyo, R., & Handayani, M. (2021). "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPSK: Studi Kasus di Beberapa Daerah." *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 18(1), 75-89.

Meskipun memiliki peran strategis, BPSK masih menghadapi beberapa tantangan, di antaranya adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme penyelesaian sengketa. Banyak konsumen yang tidak mengetahui keberadaan BPSK sehingga lebih memilih jalur pengadilan atau penyelesaian informal. Selain itu, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat utama dalam operasional BPSK di berbagai daerah. Ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap keputusan BPSK juga masih sering terjadi, mengingat sifat keputusan BPSK yang tidak seketat putusan pengadilan.

Untuk meningkatkan efektivitas BPSK, beberapa langkah strategis perlu diterapkan. Peningkatan sosialisasi dan literasi konsumen harus menjadi prioritas, melalui kerja sama dengan berbagai instansi terkait guna meningkatkan kesadaran masyarakat. Selain itu, peningkatan kapasitas dan profesionalisme sumber daya manusia di BPSK melalui pelatihan dan sertifikasi dapat membantu meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa. Regulasi yang lebih ketat serta sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi keputusan BPSK juga perlu diterapkan guna memperkuat peran lembaga ini dalam menegakkan keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha.

2. Tingkat Kepuasan Konsumen dan Pelaku Usaha

Tingkat kepuasan konsumen dan pelaku usaha merupakan indikator krusial dalam menilai kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Studi oleh Prasetyo & Handayani (2021) mengungkapkan bahwa sekitar 68% konsumen merasa puas dengan layanan BPSK, terutama karena biaya yang relatif rendah dan prosedur yang lebih cepat dibandingkan jalur litigasi tradisional¹⁷³. Hal ini sejalan dengan prinsip peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan yang diusung oleh BPSK.

Kepuasan di kalangan pelaku usaha tampaknya lebih variatif. Beberapa pelaku usaha merasa bahwa keputusan BPSK cenderung berpihak kepada konsumen, menimbulkan ketidakpuasan dalam sejumlah kasus. Penelitian oleh Aswandi et al. (2019) menunjukkan

¹⁷³ Prasetyo, R., & Handayani, M. (2021). "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPSK: Studi Kasus di Beberapa Daerah." *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 18(1), 75-89.

bahwa dari 27 kasus yang ditangani BPSK, 10 di antaranya diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri oleh pelaku usaha yang merasa dirugikan¹⁷⁴. Hal ini mengindikasikan adanya persepsi ketidakadilan di kalangan pelaku usaha terhadap putusan BPSK.

Penelitian oleh Panjaitan (2021) membahas bahwa BPSK bukan merupakan lembaga pelaksana kekuasaan kehakiman sesuai dengan Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman di Indonesia¹⁷⁵. Akibatnya, pemeriksaan dan putusan BPSK tidak bersifat pro justitia atau non-yudisial, yang dapat mempengaruhi persepsi pelaku usaha terhadap legitimasi dan keadilan putusan yang dikeluarkan. Kondisi ini menekankan perlunya reposisi dan penguatan kelembagaan BPSK untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen serta keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

Kendala lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan kedua belah pihak adalah hambatan yuridis dan teknis dalam operasional BPSK. Sulistyowati (2006) mengidentifikasi bahwa di BPSK Malang, hambatan yuridis meliputi pengaturan sistem hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang belum mencakup segala hal, serta ketiadaan prosedur operasional standar yang jelas dan lengkap¹⁷⁶. Sementara itu, hambatan teknis mencakup keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, kualitas sumber daya manusia, serta kurangnya sosialisasi yang menyebabkan rendahnya pengetahuan konsumen tentang keberadaan dan fungsi BPSK.

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan pelaku usaha, diperlukan upaya perbaikan dalam struktur kelembagaan, substansi pengaturan, dan budaya hukum di BPSK. Panjaitan (2021) menyarankan reposisi BPSK menjadi pengadilan khusus di bawah peradilan umum, disertai penguatan dari segi struktur kelembagaan, substansi pengaturan, maupun budaya hukum. Langkah ini diharapkan dapat mengatasi

¹⁷⁴ Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Alauddin Law Development Journal*, 1(3).

¹⁷⁵ Panjaitan, H. (2021). *Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan kepada Konsumen dan Menjamin Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha*. Disertasi, Universitas Pelita Harapan.

¹⁷⁶ Sulistyowati. (2006). *Kendala-kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha*. Skripsi, Universitas Brawijaya.

berbagai kendala yang ada dan mewujudkan perlindungan hukum yang efektif serta keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

3. Tantangan yang Dihadapi BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya, BPSK menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi efektivitasnya.

a. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi

Salah satu tantangan utama adalah minimnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai peran dan fungsi BPSK. Banyak konsumen yang tidak mengetahui keberadaan BPSK dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, sehingga cenderung memilih penyelesaian informal atau langsung ke pengadilan. Studi oleh Rahmi Rimanda (2018) menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang hak dan kewajiban menjadi hambatan signifikan dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK¹⁷⁷. Selain itu, wilayah geografis yang luas, seperti di Kabupaten Sumbawa, menyulitkan BPSK dalam melakukan sosialisasi secara merata, terutama dengan keterbatasan fasilitas dan anggaran yang mengharuskan penggunaan media sosial sebagai alat utama sosialisasi.

b. Keterbatasan Anggaran dan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia juga menjadi kendala serius bagi BPSK. Banyak BPSK di berbagai daerah yang menghadapi masalah pendanaan operasional dan kekurangan tenaga ahli yang kompeten dalam penyelesaian sengketa. Analisis oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (2020) mengidentifikasi bahwa permasalahan BPSK terbagi dalam tiga kategori utama: permasalahan hukum, dukungan operasional, dan kapasitas sumber daya manusia¹⁷⁸.

¹⁷⁷ Rahmi Rimanda. (2018). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(1), 21-36.

¹⁷⁸ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2020). Analisis Permasalahan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keterbatasan ini berdampak pada kemampuan BPSK untuk menjalankan fungsinya secara optimal dan konsisten di seluruh Indonesia.

c. Ketidakpatuhan Pelaku Usaha terhadap Keputusan BPSK

Tantangan lain yang dihadapi adalah ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Beberapa pelaku usaha enggan menjalankan keputusan BPSK karena menganggapnya tidak sekuat putusan pengadilan, sehingga seringkali diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan implementasinya. Penelitian oleh Rahmi Rimanda (2018) menunjukkan bahwa meskipun BPSK merupakan lembaga quasi yudisial yang berada dalam lingkup kekuasaan kehakiman, efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK belum optimal, terlihat dari banyaknya pihak yang tidak sepatutnya dengan putusan BPSK.

d. Upaya Mengatasi Tantangan

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis seperti peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai peran dan fungsi BPSK, penambahan anggaran dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan kerangka hukum untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap keputusan BPSK. Dengan demikian, diharapkan BPSK dapat berfungsi lebih efektif dalam melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan iklim usaha yang adil di Indonesia.

4. Rekomendasi untuk Peningkatan Kinerja BPSK

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen, beberapa langkah strategis dapat diambil.

a. Meningkatkan Sosialisasi dan Literasi Konsumen

Pemerintah dan BPSK perlu lebih proaktif dalam mengedukasi masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Upaya ini dapat dilakukan melalui berbagai media dan kerja sama dengan lembaga terkait. Otoritas Jasa Keuangan (OJK), misalnya, telah meluncurkan Gerakan Nasional Cerdas Keuangan (GENCARKAN) untuk meningkatkan literasi keuangan

masyarakat hingga ke wilayah Indonesia Timur. Langkah serupa dapat diadopsi oleh BPSK untuk menjangkau lebih banyak konsumen.

b. Peningkatan Kapasitas dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Pelatihan dan sertifikasi bagi anggota BPSK harus diperkuat agar memiliki kompetensi yang memadai dalam menangani sengketa. Kementerian Perdagangan, misalnya, telah mengadakan bimbingan teknis bagi anggota BPSK bekerja sama dengan Universitas Kristen Maranatha. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia di BPSK juga dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan rutin yang diselenggarakan oleh Ditjen PKTN. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa anggota BPSK memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara efektif.

c. Penguatan Regulasi dan Sanksi bagi Pelaku Usaha

Diperlukan regulasi yang lebih ketat untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap keputusan BPSK. Hal ini termasuk penerapan sanksi bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi keputusan yang telah dikeluarkan. Penelitian oleh Aswandi et al. (2019) menunjukkan bahwa dari 27 kasus yang ditangani BPSK, 10 di antaranya diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri oleh pelaku usaha yang merasa dirugikan¹⁷⁹. Hal ini mengindikasikan perlunya regulasi yang lebih tegas untuk memastikan keputusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan dapat dilaksanakan dengan efektif.

Peningkatan kinerja BPSK memerlukan pendekatan holistik yang mencakup edukasi masyarakat, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, dan penguatan kerangka regulasi. Dengan implementasi langkah-langkah ini, diharapkan BPSK dapat berfungsi lebih efektif dalam melindungi hak-hak konsumen dan menyelesaikan sengketa dengan adil.

¹⁷⁹ Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Alauddin Law Development Journal*, 1(3).

B. Reformasi Regulasi untuk Memperkuat Peran BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara efektif dan efisien. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi peran BPSK. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperkuat fungsi dan efektivitas BPSK adalah melalui reformasi regulasi. Reformasi ini bertujuan untuk memperjelas kewenangan, memperbaiki prosedur penyelesaian sengketa, serta meningkatkan koordinasi dengan lembaga terkait.

1. Tantangan dalam Regulasi BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang berperan penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. Namun, dalam implementasinya, regulasi yang mengatur BPSK masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitas lembaga ini dalam menjalankan fungsinya. Beberapa tantangan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan kewenangan, tumpang tindih dengan lembaga lain, kendala dalam pelaksanaan putusan, serta keterbatasan sumber daya.

Salah satu tantangan utama dalam regulasi BPSK adalah keterbatasan kewenangan. Meskipun BPSK memiliki fungsi penyelesaian sengketa konsumen, sering kali putusan yang dikeluarkan tidak dapat dieksekusi secara efektif karena tidak memiliki kewenangan eksekutorial yang kuat. Hal ini menyebabkan beberapa pelaku usaha enggan untuk mematuhi putusan BPSK, terutama jika keputusan tersebut merugikan mereka. Kurangnya sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan semakin memperlemah efektivitas lembaga ini dalam melindungi hak-hak konsumen.

Regulasi BPSK juga menghadapi tantangan berupa tumpang tindih kewenangan dengan lembaga lain. Dalam beberapa kasus, terdapat konflik yurisdiksi antara BPSK dengan pengadilan umum, lembaga arbitrase, atau instansi lain yang menangani perlindungan konsumen. Hal ini dapat membingungkan konsumen yang ingin mencari keadilan dan memperlambat proses penyelesaian sengketa. Ketidakjelasan batasan kewenangan antara BPSK dengan lembaga lain

berpotensi menimbulkan perbedaan interpretasi hukum, sehingga menyulitkan implementasi regulasi yang ada.

Kendala lain yang dihadapi adalah dalam pelaksanaan putusan BPSK. Meskipun BPSK memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang relatif cepat dan sederhana, sering kali putusan yang telah dikeluarkan tidak dapat dilaksanakan secara efektif. Salah satu penyebab utama dari kendala ini adalah kurangnya mekanisme penegakan hukum yang tegas untuk memastikan bahwa putusan BPSK benar-benar dijalankan oleh pihak yang terkait. Akibatnya, meskipun konsumen telah memenangkan sengketa di BPSK, tetap mengalami kesulitan dalam memperoleh haknya karena tidak adanya mekanisme eksekusi yang memadai.

Keterbatasan sumber daya juga menjadi tantangan signifikan dalam regulasi BPSK. Banyak BPSK di daerah masih menghadapi kendala anggaran yang terbatas, sehingga menghambat operasional lembaga ini dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, jumlah tenaga kerja yang terbatas dan kurangnya pelatihan bagi anggota BPSK juga menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa konsumen. Keterbatasan sumber daya ini membuat BPSK sulit untuk menangani sengketa dengan cepat dan efisien, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan reformasi dalam regulasi BPSK agar lebih adaptif dan efektif dalam menjalankan fungsinya. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah memperkuat kewenangan eksekusi putusan BPSK dengan memberikan sanksi yang lebih tegas bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi keputusan. Selain itu, perlu adanya koordinasi yang lebih baik antara BPSK dan lembaga lain yang memiliki kewenangan dalam perlindungan konsumen agar tidak terjadi tumpang tindih yurisdiksi. Pemerintah juga perlu meningkatkan alokasi anggaran serta kapasitas sumber daya manusia di BPSK agar lembaga ini dapat berfungsi secara lebih optimal dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Dengan adanya perbaikan dalam regulasi dan peningkatan kapasitas BPSK, diharapkan lembaga ini dapat semakin berperan dalam melindungi hak-hak konsumen secara efektif dan memberikan keadilan dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa konsumen memiliki mekanisme

penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan dapat diandalkan dalam menghadapi permasalahan dengan pelaku usaha.

2. Usulan Reformasi Regulasi

Reformasi regulasi dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia. Salah satu aspek utama yang perlu diperbaiki adalah peningkatan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Regulasi yang ada saat ini masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan kekuatan hukum yang memadai bagi BPSK untuk menyelesaikan sengketa dengan efektif. Oleh karena itu, reformasi regulasi harus memastikan bahwa BPSK memiliki kewenangan yang lebih jelas dan tegas dalam menindak pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Hal ini dapat dilakukan melalui revisi peraturan yang mengatur tugas dan fungsi BPSK agar memiliki otoritas lebih besar, termasuk dalam eksekusi keputusan yang telah dikeluarkan. Dengan kewenangan yang lebih kuat, BPSK dapat berperan sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan berwibawa.

Reformasi regulasi juga harus mencakup harmonisasi dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Saat ini, terdapat tumpang tindih serta ketidakseimbangan dalam regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, terutama dalam kaitannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan aturan mengenai penyelesaian sengketa lainnya. Ketidaksinkronan regulasi dapat menyebabkan kebingungan dalam implementasi hukum dan berpotensi menghambat upaya penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan penyelarasan peraturan guna menciptakan mekanisme penyelesaian yang lebih efisien dan jelas. Harmonisasi regulasi juga dapat membantu mengurangi hambatan birokrasi yang sering kali memperlambat proses penyelesaian sengketa, sehingga konsumen dapat memperoleh keadilan dengan lebih cepat dan efektif.

Efektivitas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK juga menjadi perhatian utama dalam usulan reformasi regulasi. Saat ini, banyak putusan BPSK yang tidak dapat dijalankan dengan baik karena lemahnya mekanisme eksekusi. Beberapa pelaku usaha sering kali mengabaikan putusan yang telah dibuat tanpa adanya konsekuensi hukum yang tegas. Untuk mengatasi masalah ini, reformasi regulasi harus mencakup

penguatan mekanisme eksekusi putusan, termasuk pemberian sanksi yang lebih ketat bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi keputusan BPSK. Sanksi tersebut dapat berupa denda administratif, pembatasan izin usaha, atau langkah hukum lainnya yang dapat memberikan efek jera. Dengan adanya mekanisme eksekusi yang lebih kuat, putusan BPSK dapat lebih dihormati dan diimplementasikan secara efektif, sehingga perlindungan konsumen dapat lebih terjamin.

Penguatan kapasitas BPSK juga menjadi bagian penting dari reformasi yang diusulkan. Dalam menjalankan tugasnya, BPSK membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten serta dukungan pendanaan yang memadai. Sayangnya, banyak BPSK di berbagai daerah yang masih menghadapi keterbatasan dalam hal jumlah dan kualitas tenaga kerja, serta keterbatasan anggaran operasional. Reformasi regulasi harus mengatur peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, sertifikasi, dan peningkatan standar kompetensi bagi anggota BPSK. Selain itu, pemerintah juga perlu memastikan alokasi dana yang cukup untuk mendukung operasional BPSK agar lembaga ini dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Penguatan kapasitas ini akan meningkatkan kualitas pelayanan BPSK, sehingga sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan lebih profesional dan efektif.

3. Implikasi Reformasi Regulasi

Implikasi reformasi regulasi dalam konteks perlindungan konsumen memiliki dampak yang luas, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Regulasi yang lebih baik diharapkan dapat menciptakan sistem yang lebih transparan, adil, dan dapat diandalkan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, reformasi regulasi tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan perlindungan konsumen tetapi juga berkontribusi pada stabilitas ekonomi dan kepastian hukum dalam sektor perdagangan dan jasa.

Salah satu dampak utama dari reformasi regulasi adalah meningkatnya kepastian hukum. Regulasi yang lebih jelas dan terstruktur memberikan pedoman yang lebih baik bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen. Dengan adanya kepastian hukum, proses penyelesaian sengketa menjadi lebih transparan dan dapat diprediksi, sehingga mengurangi kemungkinan adanya keputusan yang tidak konsisten atau diskriminatif. Konsumen akan merasa lebih tenang karena hak-haknya dijamin oleh aturan yang jelas, sementara pelaku

usaha juga dapat menyesuaikan diri dengan ketentuan yang telah ditetapkan tanpa kebingungan.

Reformasi regulasi juga memperkuat posisi konsumen. Dalam banyak kasus, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha yang memiliki sumber daya lebih besar, baik dari segi finansial maupun hukum. Dengan adanya regulasi yang diperbarui, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberikan kewenangan yang lebih besar dalam menangani sengketa. Ini berarti bahwa konsumen akan memiliki mekanisme perlindungan yang lebih efektif untuk menegakkan hak-haknya ketika terjadi perselisihan dengan pelaku usaha. BPSK yang lebih kuat akan mampu memberikan keputusan yang lebih adil dan berimbang bagi konsumen.

Implikasi lainnya adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap BPSK. Sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, peran BPSK sangat penting dalam menciptakan rasa aman bagi konsumen. Regulasi yang diperbaiki memastikan bahwa BPSK dapat menjalankan fungsinya dengan lebih baik, baik dalam aspek kelembagaan maupun mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan meningkatnya profesionalisme dan efektivitas BPSK, masyarakat akan lebih percaya terhadap proses yang dijalankan, sehingga lebih banyak konsumen yang mau mengajukan keluhan dan menuntut hak-haknya secara hukum.

Reformasi regulasi juga berkontribusi terhadap terciptanya iklim usaha yang sehat. Ketika kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa semakin baik, pelaku usaha akan lebih terdorong untuk mematuhi regulasi perlindungan konsumen. Kepatuhan ini tidak hanya akan mengurangi jumlah sengketa yang terjadi, tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, regulasi yang lebih baik dapat menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

C. Sinergi antara BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen dan Pengadilan

Sinergi antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen, dan Pengadilan merupakan faktor kunci dalam memastikan perlindungan hak-hak konsumen serta

penyelesaian sengketa secara efektif dan efisien. Kolaborasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang lebih responsif, transparan, dan berkeadilan.

1. Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan tujuan utama menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK menawarkan mekanisme alternatif melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, yang diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih cepat, efisien, dan berbiaya rendah dibandingkan proses litigasi di pengadilan.

Sebagai lembaga kuasi yudisial, BPSK mempunyai kewenangan untuk mengadili dan memutus pembelaan konsumen di luar pengadilan serta menjatuhkan putusan berdasarkan ketentuan dalam UUPK. Keberadaan BPSK diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen serta menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Penelitian yang dilakukan oleh Aswandi, Marilang, dan Nurjannah (2019) menunjukkan bahwa peran BPSK dalam penyelesaian penyelesaian konsumen sudah cukup efektif dan menjadi wadah yang efisien untuk penyelesaian penyelesaian antara konsumen dan pelaku usaha¹⁸⁰. Hal ini dikarenakan prinsip yang digunakan oleh BPSK, yakni asas peradilan cepat, sederhana, dan biaya ringan. Data yang diperoleh dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari 27 kasus yang masuk ke BPSK, 13 kasus telah selesai pada tahap mediasi, 4 kasus pada tahap konsiliasi, dan selebihnya 10 kasus pengajuan persetujuan ke Pengadilan Negeri.

Efektivitas BPSK tidak terlepas dari berbagai tantangan. Beberapa faktor penghambat dalam penyelesaian penyelesaian konsumen di BPSK antara lain ketidakhadiran salah satu pihak dalam proses penyelesaian, pelaku usaha yang merasa memiliki posisi lebih kuat, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPSK.

¹⁸⁰ Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Perkembangan Hukum Alauddin*, 1(3).

Selain itu, kesadaran masyarakat akan keberadaan dan fungsi BPSK masih relatif rendah, sehingga partisipasi dalam memanfaatkan layanan BPSK belum optimal.

Studi lain yang dilakukan oleh Manik, Sidabalok, dan Suhardin (2024) membahas peran signifikan BPSK dalam menyelesaikan kesejahteraan konsumen di Kota Medan melalui metode arbitrase¹⁸¹. Keunggulan utama dari penyelesaian melalui BPSK adalah kecepatan proses, biaya yang terjangkau, dan keputusan yang adil. Namun penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan BPSK dan keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses penyelesaian penyelesaian. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di BPSK agar dapat lebih efektif dalam berupaya untuk berjanji sebagai lembaga penyelesaian penyelesaian alternatif.

Penelitian Rimanda (2019) mengkaji keberadaan BPSK sebagai lembaga kuasi-yudisial di Indonesia¹⁸². Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK ikut serta dalam mengadili dan menyelesaikan penyelesaian konsumen di luar pengadilan serta menjatuhkan hukuman berdasarkan ketentuan dalam UUPK. Namun efektivitas penyelesaian penyelesaian konsumen melalui BPSK masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari banyaknya pihak yang tidak sepakat dengan keputusan BPSK. Kendala yang memimpin BPSK dalam menyelesaikan penyelesaian antara lain terkait kelembagaan, pendanaan, sumber daya manusia, dan rendahnya kesadaran hukum perlindungan konsumen

2. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) memiliki peran vital dalam menegakkan hak-hak konsumen di Indonesia. Sebagai advokat bagi konsumen, LPK berfungsi sebagai perantara yang menyediakan edukasi, advokasi, dan pendampingan hukum bagi konsumen yang

¹⁸¹ Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y. (2024). Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Cara Arbitrase di Kota Medan. *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, 5(1), 85–99.

¹⁸² Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(1).

menghadapi permasalahan dengan pelaku usaha. Keberadaan LPK membantu masyarakat memahami hak-haknya dan memperoleh dukungan dalam penyelesaian sengketa.

Salah satu bentuk konkret peran LPK adalah melalui advokasi hukum. Menurut penelitian yang diterbitkan dalam Jurnal Hukum oleh Dewi (2015), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Indonesia memiliki potensi besar dalam membantu pemerintah melindungi hak-hak konsumen, terutama dalam hal advokasi hukum¹⁸³. Advokasi yang dilakukan oleh LPKSM mencakup pemberian konsultasi hukum, pendampingan dalam proses mediasi, hingga representasi di pengadilan jika diperlukan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan pentingnya peran LPK dalam melindungi konsumen.

LPK juga berperan dalam edukasi konsumen. Penelitian oleh Ichsyah Suwandi (2021) mengungkapkan bahwa LPKSM aktif dalam menyebarkan informasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak dan kewajiban¹⁸⁴. Kegiatan ini meliputi seminar, workshop, dan kampanye publik yang bertujuan memberdayakan konsumen agar lebih kritis dan berhati-hati dalam memilih produk atau jasa. Dengan pemahaman yang lebih baik, konsumen diharapkan mampu membuat keputusan yang tepat dan terhindar dari praktik bisnis yang merugikan.

Efektivitas peran LPK tidak terlepas dari berbagai tantangan. Studi yang dipublikasikan dalam Jurnal Hukum oleh Dewi (2015) menunjukkan bahwa meskipun LPKSM memiliki potensi besar, terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan finansial, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan dan fungsi LPKSM. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan dukungan dari pemerintah dan kerjasama dengan berbagai pihak guna memperkuat kapasitas LPKSM dalam menjalankan perannya. Penelitian oleh Dewi (2015) juga membahas pentingnya pengawasan terhadap praktik bisnis oleh LPK. LPK berperan dalam memantau dan melaporkan pelanggaran yang

¹⁸³ Dewi, R. (2015). Advokasi Hukum oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Perlindungan Hak-Hak Konsumen. *Jurnal Hukum*, 32(2), 240-255.

¹⁸⁴ Suwandi, M. I. (2021). Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen. *Jurnal Hukum*, 29(1), 8-15.

dilakukan oleh pelaku usaha, seperti penipuan, iklan yang menyesatkan, atau penjualan produk yang tidak memenuhi standar keamanan. Dengan adanya pengawasan ini, diharapkan pelaku usaha lebih berhati-hati dan mematuhi peraturan yang berlaku, sehingga tercipta iklim bisnis yang sehat dan adil bagi konsumen.

3. Peran Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pengadilan memiliki peran krusial dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, terutama ketika mekanisme alternatif seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mediasi tidak mencapai kesepakatan. Dalam konteks ini, pengadilan berfungsi sebagai jalur terakhir yang dapat ditempuh oleh konsumen atau pelaku usaha untuk memperoleh keadilan. Salah satu peran utama pengadilan adalah memberikan putusan yang mengikat secara hukum dalam kasus-kasus sengketa konsumen yang kompleks atau melibatkan tuntutan ganti rugi yang signifikan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui peradilan umum, baik secara perorangan maupun kelompok (*class action*)¹⁸⁵. Hal ini memungkinkan konsumen untuk menuntut hak-haknya secara kolektif, terutama ketika kerugian yang dialami bersifat massal.

Pengadilan juga berperan dalam mengawasi dan menegakkan pelaksanaan putusan yang telah diambil oleh BPSK. Meskipun BPSK memiliki kewenangan untuk memutus sengketa konsumen di luar pengadilan, putusannya memerlukan pengesahan dari Pengadilan Negeri agar memiliki kekuatan eksekutorial. Proses ini memastikan bahwa putusan BPSK dapat dilaksanakan secara hukum dan mendapatkan pengawasan yang tepat. Namun, efektivitas peran pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satunya adalah tumpang tindih kewenangan antara BPSK dan pengadilan. Meskipun putusan BPSK bersifat final dan mengikat, pihak yang tidak puas masih dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Hal ini dapat menyebabkan proses penyelesaian sengketa menjadi lebih panjang dan kompleks.

Penelitian oleh Nelsy Alviony (2021) menunjukkan bahwa terdapat kasus di mana putusan BPSK dibatalkan oleh Pengadilan

¹⁸⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Negeri¹⁸⁶. Dalam studi tersebut, Pengadilan Negeri Medan membatalkan putusan BPSK dalam perkara No. 94/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Mdn, dengan alasan bahwa BPSK telah melampaui kewenangannya. Kasus ini membahas pentingnya koordinasi dan pemahaman yang jelas mengenai batas kewenangan antara BPSK dan pengadilan untuk menghindari inkonsistensi dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Selain mengawasi pelaksanaan putusan BPSK, pengadilan juga memiliki peran dalam memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa. Dengan adanya putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap, konsumen dan pelaku usaha mendapatkan kejelasan mengenai hak dan kewajiban masing-masing, sehingga diharapkan dapat mencegah terjadinya sengketa serupa di masa mendatang.

4. Bentuk Sinergi antara BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen, dan Pengadilan

Untuk mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang efektif di Indonesia, sinergi antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK), dan Pengadilan sangat diperlukan. Kerja sama ini dapat diwujudkan melalui beberapa bentuk, antara lain:

a. Koordinasi dalam Penyelesaian Sengketa

BPSK dan LPK dapat bekerja sama dalam memberikan edukasi kepada konsumen mengenai hak-haknya serta menyarankan penyelesaian yang tepat sebelum membawa kasus ke pengadilan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk memilih penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Dalam hal ini, BPSK berperan sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang menawarkan mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. LPK, di sisi lain, dapat memberikan pendampingan dan advokasi kepada konsumen selama proses penyelesaian sengketa di BPSK. Kerja sama ini diharapkan dapat meminimalisir jumlah kasus yang harus diselesaikan melalui pengadilan, mengingat proses di BPSK lebih cepat dan biaya lebih rendah.

¹⁸⁶ Alviony, N. (2021). Kajian Hukum Pembatalan Putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri. *Jurnal Hukum*, 29(1), 8-15.

b. Penguatan Regulasi dan Kebijakan

Sinergi antara BPSK, LPK, dan Pengadilan juga penting dalam mengusulkan kebijakan atau regulasi yang lebih baik guna meningkatkan perlindungan konsumen. BPSK, sebagai lembaga yang langsung berhadapan dengan sengketa konsumen, memiliki data dan pengalaman empiris mengenai permasalahan yang sering muncul. LPK, dengan perannya dalam edukasi dan advokasi, memahami kebutuhan dan aspirasi konsumen. Sementara itu, Pengadilan memiliki wawasan hukum yang mendalam terkait penegakan hukum perlindungan konsumen. Kolaborasi ketiga lembaga ini dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang komprehensif dan aplikatif. Misalnya, dalam hal pengawasan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen, BPSK dan LPK dapat mengajukan rekomendasi kepada pemerintah untuk merevisi atau memperketat regulasi terkait.

c. Pemantauan dan Evaluasi Keputusan

Pengadilan memiliki peran penting dalam mengawasi pelaksanaan keputusan yang diambil oleh BPSK. Meskipun putusan BPSK bersifat final dan mengikat, pelaksanaannya memerlukan pengawasan agar benar-benar dijalankan oleh para pihak yang bersengketa. Pengadilan dapat memberikan sanksi bagi pihak yang tidak mematuhi putusan BPSK, sehingga menegakkan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen. Selain itu, evaluasi terhadap efektivitas putusan BPSK juga penting dilakukan. LPK dapat berperan dalam memantau implementasi putusan di lapangan dan melaporkan jika terdapat ketidakpatuhan atau hambatan dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, sinergi antara ketiga lembaga ini memastikan bahwa putusan yang diambil benar-benar memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

d. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat

Peningkatan kesadaran konsumen mengenai hak dan kewajiban merupakan kunci dalam mencegah terjadinya sengketa. BPSK, LPK, dan Pengadilan dapat bekerja sama dalam menyelenggarakan program-program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. BPSK, dengan pengalamannya dalam menangani sengketa, dapat memberikan contoh kasus nyata sebagai bahan pembelajaran. LPK dapat menyusun materi

edukasi yang mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan konsumen. Sementara itu, Pengadilan dapat memberikan pemahaman mengenai proses hukum dan konsekuensi dari pelanggaran hak-hak konsumen. Kerja sama ini dapat diwujudkan melalui seminar, workshop, kampanye media, dan penyebaran informasi melalui platform digital. Dengan meningkatnya literasi konsumen, diharapkan masyarakat lebih proaktif dalam melindungi diri dan mengetahui langkah yang harus diambil jika menghadapi permasalahan dengan pelaku usaha.

Penting juga untuk membangun mekanisme komunikasi yang efektif antara BPSK, LPK, dan Pengadilan. Pertemuan rutin dan pertukaran informasi antar lembaga dapat membantu dalam menyelaraskan langkah dan strategi dalam perlindungan konsumen. Misalnya, BPSK dapat memberikan laporan berkala kepada Pengadilan mengenai putusan yang telah diambil dan status pelaksanaannya. LPK dapat menyampaikan masukan dari masyarakat terkait permasalahan yang sering dihadapi konsumen, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan atau putusan hukum. Dalam konteks penguatan regulasi, ketiga lembaga ini juga dapat membentuk tim kerja bersama untuk mengkaji dan merekomendasikan perubahan atau penambahan peraturan yang diperlukan. Dengan melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan, diharapkan regulasi yang dihasilkan lebih komprehensif dan mampu menjawab tantangan perlindungan konsumen di era modern.

5. Tantangan dalam Membangun Sinergi

Sinergi antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK), dan Pengadilan merupakan kunci dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif. Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi agar kolaborasi antara lembaga-lembaga ini dapat berjalan dengan optimal. Beberapa tantangan utama dalam membangun sinergi antara ketiga entitas ini meliputi kurangnya koordinasi yang efektif, keterbatasan sumber daya, rendahnya kesadaran masyarakat, serta potensi tumpang tindih kewenangan.

a. Kurangnya Koordinasi yang Efektif Antar Lembaga

Salah satu kendala utama dalam membangun sinergi adalah kurangnya koordinasi yang efektif antara BPSK, LPK, dan Pengadilan dalam menangani kasus tertentu. Setiap lembaga memiliki prosedur, kebijakan, dan mekanisme kerja yang berbeda, sehingga sering kali terjadi ketidaksepahaman dalam menangani suatu sengketa. Selain itu, komunikasi yang kurang optimal dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses penyelesaian kasus serta ketidakpastian hukum bagi konsumen.

Studi yang dilakukan oleh Susanti dan Prasetyo (2020) menunjukkan bahwa ketidaksepahaman dalam koordinasi antar lembaga menyebabkan hambatan dalam implementasi putusan BPSK. Banyak putusan BPSK yang tidak dieksekusi dengan baik karena kurangnya koordinasi dengan Pengadilan dalam proses eksekusi putusan¹⁸⁷. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya mekanisme koordinasi yang kuat, efektivitas penyelesaian sengketa konsumen menjadi terganggu.

b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Anggaran

Tantangan lain dalam membangun sinergi antara BPSK, LPK, dan Pengadilan adalah keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran. Dalam banyak kasus, BPSK dan LPK menghadapi kendala dalam hal jumlah tenaga kerja yang tersedia, yang berdampak pada kapasitas dalam menangani sengketa konsumen. Selain itu, alokasi anggaran yang terbatas sering kali menjadi hambatan dalam penyelenggaraan program edukasi dan advokasi bagi masyarakat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Raharjo (2021), kurangnya anggaran bagi BPSK dan LPK menyebabkan keterbatasan dalam menjalankan tugasnya secara optimal¹⁸⁸. Banyak program sosialisasi yang direncanakan tidak dapat terlaksana akibat keterbatasan dana. Selain itu, kurangnya tenaga ahli yang memahami secara mendalam aspek hukum

¹⁸⁷ Susanti, L., & Prasetyo, R. (2020). Efektivitas Koordinasi antara BPSK, LPK, dan Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(3), 200-215.

¹⁸⁸ Raharjo, T. (2021). Kendala dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(2), 120-135.

perlindungan konsumen juga menjadi faktor yang memperlambat penyelesaian sengketa.

c. Rendahnya Kesadaran Masyarakat tentang Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Kesadaran masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia masih tergolong rendah. Banyak konsumen yang mengalami sengketa dengan pelaku usaha tidak mengetahui bahwa memiliki opsi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui BPSK atau LPK sebelum membawa kasus ke pengadilan. Akibatnya, banyak konsumen yang memilih untuk tidak melaporkan kasusnya karena ketidaktahuan mengenai prosedur yang dapat ditempuh.

Penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2019) menemukan bahwa hanya sekitar 40% konsumen yang mengetahui keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa¹⁸⁹. Sebagian besar masyarakat lebih mengenal jalur pengadilan sebagai satu-satunya opsi untuk menyelesaikan perselisihan dengan pelaku usaha, meskipun jalur ini lebih memakan waktu dan biaya yang lebih besar. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan sosialisasi mengenai peran dan fungsi dari masing-masing lembaga agar masyarakat lebih memahami hak serta mekanisme yang tersedia.

d. Potensi Tumpang Tindih Kewenangan

Tantangan lain dalam membangun sinergi antara BPSK, LPK, dan Pengadilan adalah adanya potensi tumpang tindih kewenangan. Ketiga lembaga ini memiliki peran yang berbeda dalam penyelesaian sengketa konsumen, namun dalam praktiknya, sering terjadi ketidaksepahaman mengenai batasan kewenangan masing-masing lembaga. Misalnya, beberapa kasus yang seharusnya dapat diselesaikan melalui BPSK justru dibawa langsung ke pengadilan, sehingga membebani sistem peradilan dan memperpanjang waktu penyelesaian sengketa.

¹⁸⁹ Santoso, B. (2019). Tingkat Kesadaran Konsumen terhadap Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Indonesia. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 8(1), 45-60.

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2021, BPSK memiliki kewenangan dalam menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase¹⁹⁰. Namun, dalam beberapa kasus, pihak yang bersengketa sering kali memilih untuk langsung membawa perkaranya ke pengadilan tanpa melalui mekanisme alternatif yang lebih cepat dan efisien. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai peran BPSK atau ketidakpercayaan terhadap efektivitas penyelesaian di luar pengadilan.

D. Model Ideal Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Berbasis Asas Proporsional

Pada konteks perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa yang adil dan efektif menjadi elemen krusial dalam menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Asas proporsionalitas merupakan prinsip fundamental yang mengutamakan keadilan dengan mempertimbangkan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam sengketa. Oleh karena itu, model ideal penyelesaian sengketa konsumen harus mampu mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak secara seimbang, cepat, dan biaya yang terjangkau.

1. Konsep Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Asas proporsional dalam penyelesaian sengketa konsumen merupakan prinsip yang menekankan keseimbangan antara hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dan kepentingan pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya. Konsep ini menjadi krusial dalam sistem perlindungan konsumen karena berusaha menciptakan keadilan bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Penerapan asas proporsional bertujuan untuk menghindari ketimpangan yang dapat merugikan salah satu pihak, baik itu konsumen yang dirugikan akibat praktik bisnis yang tidak adil maupun pelaku usaha yang menghadapi tuntutan yang tidak rasional.

¹⁹⁰ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2021 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

a. Keadilan Substantif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Salah satu aspek utama dari asas proporsional adalah keadilan substantif. Konsep ini menuntut bahwa setiap putusan dalam penyelesaian sengketa konsumen harus mempertimbangkan keadilan yang nyata bagi kedua belah pihak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Howells dan Weatherill (2017), keadilan substantif dalam hukum perlindungan konsumen harus mempertimbangkan aspek kesetaraan informasi, posisi tawar, serta dampak ekonomi terhadap konsumen dan pelaku usaha¹⁹¹. Jika suatu putusan lebih menguntungkan satu pihak secara tidak proporsional, maka hal tersebut dapat merusak kepercayaan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa.

Studi yang dilakukan oleh Kaufmann dan Weber (2020) juga menunjukkan bahwa keadilan substantif dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution/ADR*).¹⁹² Oleh karena itu, sistem penyelesaian sengketa konsumen yang mengadopsi asas proporsional harus memastikan bahwa setiap putusan mencerminkan keadilan yang dapat diterima oleh semua pihak.

b. Efisiensi dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa

Asas proporsional juga berkaitan erat dengan efisiensi dan efektivitas dalam proses penyelesaian sengketa. Sengketa konsumen sering kali melibatkan individu dengan sumber daya yang terbatas dibandingkan dengan pelaku usaha yang memiliki akses lebih besar terhadap dukungan hukum. Oleh karena itu, proses penyelesaian sengketa harus dirancang agar tidak membebani konsumen dengan biaya yang tinggi dan waktu yang lama.

Penelitian oleh Hodges (2019) membahas bahwa penyelesaian sengketa yang terlalu panjang dan mahal dapat menghambat akses keadilan bagi konsumen¹⁹³. Studi tersebut

¹⁹¹ Howells, G., & Weatherill, S. (2017). *Consumer Protection Law*. Routledge.

¹⁹² Kaufmann, C., & Weber, R. H. (2020). Consumer dispute resolution mechanisms in a digital world: The role of online dispute resolution. *Computer Law & Security Review*, 36, 105395.

¹⁹³ Hodges, C. (2019). Delivering dispute resolution: What consumers want and how to achieve it. *Journal of European Consumer and Market Law*, 8(1), 3-15.

juga menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa berbasis online dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas, mengurangi biaya, serta mempercepat proses penyelesaian. Oleh karena itu, penerapan asas proporsional dapat dilakukan dengan mengadopsi teknologi dalam mekanisme penyelesaian sengketa untuk meningkatkan efisiensi.

c. Aksesibilitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Aspek lain dari asas proporsional adalah aksesibilitas, yaitu memastikan bahwa setiap konsumen dapat dengan mudah mengakses mekanisme penyelesaian sengketa tanpa menghadapi hambatan administratif atau teknis yang berlebihan. Aksesibilitas yang baik akan memastikan bahwa setiap konsumen memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Penelitian oleh Busch et al. (2018) menunjukkan bahwa dalam banyak kasus, konsumen tidak melanjutkan sengketa karena merasa prosesnya terlalu rumit atau tidak terjangkau¹⁹⁴. Oleh karena itu, penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, seperti mediasi atau arbitrase online, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan aksesibilitas dan memperkuat perlindungan konsumen.

d. Fleksibilitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Fleksibilitas adalah elemen penting lainnya dalam penerapan asas proporsional. Penyelesaian sengketa harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai jenis sengketa konsumen yang memiliki tingkat kompleksitas yang berbeda. Sengketa yang sederhana mungkin cukup diselesaikan melalui mediasi, sementara kasus yang lebih kompleks mungkin memerlukan arbitrase atau intervensi pengadilan.

Menurut studi yang dilakukan oleh Cortés (2021), sistem penyelesaian sengketa yang fleksibel akan memungkinkan konsumen dan pelaku usaha untuk memilih mekanisme yang paling sesuai dengan kebutuhan¹⁹⁵. Fleksibilitas ini juga akan

¹⁹⁴ Busch, C., Schulte-Nölke, H., Wiewiórska-Domagalska, A., & Zoll, F. (2018). The rise of the platform economy: A new challenge for EU consumer law? *Journal of Consumer Policy*, 41(3), 285-315.

¹⁹⁵ Cortés, P. (2021). *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market*. Cambridge University Press.

meningkatkan efisiensi sistem hukum dan mengurangi beban pengadilan dalam menangani sengketa konsumen.

2. Model Ideal Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada sistem perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa menjadi aspek krusial dalam memastikan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Model ideal penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya berlandaskan asas proporsional agar prosesnya adil, efisien, dan tidak merugikan salah satu pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui beberapa tahapan utama, yaitu negosiasi dan mediasi, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), arbitrase konsumen, serta jalur pengadilan sebagai opsi terakhir.

Negosiasi dan mediasi merupakan metode awal yang lebih fleksibel dan tidak terlalu formal dibandingkan litigasi. Dalam negosiasi, konsumen dan pelaku usaha berupaya mencapai kesepakatan secara langsung tanpa campur tangan pihak ketiga. Jika negosiasi tidak membuahkan hasil, mediasi dapat dilakukan dengan melibatkan pihak netral sebagai mediator. Penelitian dari Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2021) menunjukkan bahwa mediasi memiliki tingkat keberhasilan yang cukup tinggi dalam menyelesaikan sengketa, terutama dalam kasus yang tidak terlalu kompleks¹⁹⁶. Proses ini sebaiknya dilakukan dalam waktu yang singkat agar tidak merugikan salah satu pihak, terutama konsumen yang mungkin mengalami kerugian material atau immaterial akibat sengketa tersebut.

Jika penyelesaian melalui negosiasi dan mediasi tidak membuahkan hasil, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi pilihan berikutnya. BPSK berperan sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dengan menerapkan asas proporsional. Dalam mekanisme ini, BPSK bertindak sebagai fasilitator untuk mendamaikan atau memutus sengketa dengan pertimbangan keadilan bagi kedua belah pihak. Menurut penelitian Howells (2018), keberadaan BPSK memberikan alternatif yang lebih cepat dibandingkan jalur pengadilan dan dapat mengurangi beban biaya

¹⁹⁶ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.

bagi konsumen¹⁹⁷. Keputusan yang diambil oleh BPSK juga bersifat mengikat dan memiliki dasar hukum yang jelas, sehingga memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa. Namun, dalam praktiknya, efektivitas BPSK masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan belum meratanya pemahaman konsumen tentang keberadaan lembaga ini.

Arbitrase konsumen menjadi pilihan bagi kasus yang lebih kompleks dan memerlukan penyelesaian yang lebih teknis. Dalam arbitrase, para pihak memilih arbiter independen yang memiliki kompetensi dalam sengketa konsumen. Arbitrase memiliki beberapa keunggulan, seperti proses yang lebih cepat dibandingkan litigasi di pengadilan, biaya yang relatif lebih rendah, serta putusan yang bersifat final dan mengikat. Lovelock dan Wirtz (2022) menekankan bahwa arbitrase menjadi pilihan yang efektif dalam menyelesaikan sengketa di industri jasa, terutama sektor keuangan dan e-commerce, di mana kecepatan penyelesaian sangat diperlukan¹⁹⁸. Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen yang masih enggan memilih arbitrase karena kurangnya pemahaman dan adanya persepsi bahwa proses ini lebih menguntungkan pelaku usaha dibandingkan konsumen.

Jika seluruh upaya non-litigasi tidak membuahkan hasil, jalur pengadilan menjadi alternatif terakhir dalam penyelesaian sengketa konsumen. Namun, dalam praktiknya, pengadilan harus mempertimbangkan aspek proporsionalitas dalam memutus sengketa agar tidak ada pihak yang dirugikan secara berlebihan. Penelitian dari Schiffman dan Wisenblit (2019) menunjukkan bahwa proses litigasi sering kali memakan waktu lama dan biaya yang tinggi, sehingga kurang ideal bagi konsumen yang mencari penyelesaian yang cepat dan efisien¹⁹⁹. Oleh karena itu, proses litigasi harus disederhanakan untuk meminimalisir biaya dan waktu yang dibutuhkan. Selain itu, pengadilan juga diharapkan memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen, terutama dalam kasus yang melibatkan pelanggaran hak konsumen yang signifikan.

Untuk membangun model ideal penyelesaian sengketa konsumen, diperlukan sinergi antara berbagai metode penyelesaian

¹⁹⁷ Howells, G. (2018). *Consumer Protection Law*. Routledge.

¹⁹⁸ Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson.

¹⁹⁹ Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson

sengketa. Setiap metode memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing, sehingga pemilihan metode penyelesaian sengketa sebaiknya disesuaikan dengan kompleksitas kasus serta kebutuhan para pihak yang terlibat. Dengan penerapan asas proporsional, diharapkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara adil, cepat, dan efisien tanpa mengorbankan hak-hak konsumen maupun pelaku usaha.



BAB VIII

STUDI KASUS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha merupakan fenomena yang sering terjadi dalam dunia perdagangan. Ketidakseimbangan informasi, perbedaan ekspektasi, serta ketidaksesuaian produk atau jasa yang diterima dengan yang dijanjikan sering menjadi pemicu utama munculnya sengketa konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien guna melindungi hak-hak konsumen sekaligus menjaga keberlangsungan usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK memiliki peran penting dalam menegakkan keadilan bagi konsumen dengan menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan tidak berbelit dibandingkan jalur litigasi di pengadilan. Mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

A. Studi Kasus Sengketa Tagihan Listrik

Bab ini membahas studi kasus penerapan asas proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Studi kasus ini berfokus pada BPSK di Lampung Tengah dan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa diterapkan untuk mencapai keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha.

Kasus 1: Sengketa Tagihan Listrik

Nomor Registrasi : 01/BPSK/LPG/07/2023 (17 Juli 2023)
Pihak Terlibat : Seorang konsumen dengan PT. PLN Tanjung Karang

Jumlah Kerugian : Rp37.000.000

1. Latar Belakang Kasus

Kasus sengketa tagihan listrik antara seorang konsumen dan PT. PLN Tanjung Karang ini bermula ketika konsumen menerima tagihan listrik yang jauh lebih tinggi dari biasanya. Berdasarkan pengakuan konsumen, penggunaan listrik dalam rumah tangga tidak mengalami peningkatan yang signifikan, namun jumlah tagihan melonjak secara drastis. Hal ini menimbulkan dugaan adanya kesalahan dalam pencatatan meteran listrik oleh petugas PLN atau adanya gangguan dalam sistem pencatatan otomatis yang digunakan oleh PLN.

2. Permasalahan yang Terjadi

Permasalahan utama dalam kasus ini terletak pada akurasi pencatatan meteran listrik. Konsumen merasa dirugikan karena harus membayar tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan listrik sebenarnya. Ketidakakuratan pencatatan meteran sering kali menjadi sumber utama perselisihan antara pelanggan dan penyedia layanan listrik. Dalam kasus ini, konsumen mengajukan keluhan resmi kepada PLN, namun tanggapan awal dari pihak PLN kurang memuaskan sehingga kasus ini kemudian diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mendapatkan solusi yang lebih adil.

3. Proses Penyelesaian Sengketa

Setelah kasus ini diajukan ke BPSK dengan nomor registrasi 01/BPSK/LPG/07/2023, BPSK memfasilitasi proses mediasi antara konsumen dan PT. PLN Tanjung Karang. Dalam mediasi ini, P2TL (Pengawas dan Pengendali Tenaga Listrik) turut serta untuk membantu dalam verifikasi data penggunaan listrik konsumen. Beberapa langkah yang dilakukan dalam proses penyelesaian sengketa ini meliputi:

a. Pemeriksaan Riwayat Penggunaan Listrik

Tim P2TL bersama BPSK melakukan pemeriksaan terhadap riwayat penggunaan listrik konsumen dalam beberapa bulan terakhir. Membandingkan pola penggunaan listrik dengan tagihan yang diberikan oleh PLN.

b. Verifikasi Pencatatan Meteran

Dilakukan pengecekan ulang terhadap meteran listrik di rumah konsumen untuk memastikan bahwa pencatatan yang dilakukan oleh petugas PLN sesuai dengan kondisi sebenarnya.

c. Mediasi dan Negosiasi

Setelah verifikasi dilakukan, proses mediasi berlangsung di hadapan BPSK. Dalam mediasi ini, konsumen menyampaikan bukti-bukti terkait lonjakan tagihan yang tidak wajar, sementara pihak PLN memberikan penjelasan mengenai sistem pencatatan yang digunakan.

d. Kesepakatan Penyelesaian

Setelah diskusi yang panjang, disepakati bahwa PLN akan memberikan pengurangan tagihan kepada konsumen berdasarkan hasil verifikasi yang dilakukan oleh tim P2TL. Selain itu, PLN juga bersedia memberikan kompensasi atas kelebihan pembayaran yang telah dilakukan oleh konsumen.

4. Implikasi Kasus bagi Konsumen dan PLN

Kasus ini memberikan beberapa pelajaran penting bagi kedua belah pihak, baik bagi konsumen maupun PLN:

a. Bagi Konsumen

Pentingnya memeriksa dan mencatat penggunaan listrik secara mandiri untuk menghindari kesalahan dalam tagihan. Kesadaran bahwa memiliki hak untuk mengajukan sengketa jika merasa dirugikan oleh penyedia layanan. Memanfaatkan lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK untuk mencari solusi yang adil.

b. Bagi PT. PLN

Perlunya meningkatkan akurasi dalam pencatatan meteran listrik untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan pelanggan. Meningkatkan responsivitas terhadap keluhan pelanggan agar dapat menyelesaikan masalah sebelum eskalasi ke BPSK atau lembaga hukum lainnya. Memperbaiki sistem monitoring penggunaan listrik untuk memastikan data yang dicatat benar-benar akurat.

5. Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa

Meskipun kasus ini berhasil diselesaikan melalui mediasi di BPSK, ada beberapa tantangan yang dihadapi selama proses penyelesaian sengketa, antara lain:

- a. Kurangnya Transparansi dalam Sistem Pencatatan Meteran
Banyak pelanggan tidak sepenuhnya memahami cara kerja pencatatan meteran listrik, sehingga sulit untuk membuktikan adanya kesalahan dalam tagihan yang diberikan oleh PLN.
- b. Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Sengketa
Proses mediasi memerlukan waktu yang cukup lama karena harus melalui tahapan pemeriksaan, verifikasi, dan negosiasi antara kedua belah pihak.
- c. Tingkat Kepatuhan terhadap Keputusan BPSK
Pada beberapa kasus, ada kemungkinan pelaku usaha tidak sepenuhnya menjalankan keputusan BPSK, sehingga masih diperlukan langkah-langkah hukum lebih lanjut untuk menegakkan keputusan tersebut.

6. Rekomendasi untuk Pencegahan Kasus Serupa

Agar kasus serupa tidak terjadi di masa mendatang, beberapa langkah pencegahan dapat dilakukan:

- a. Meningkatkan Transparansi dalam Sistem Tagihan Listrik
PLN sebaiknya menyediakan sistem yang lebih transparan bagi pelanggan, seperti aplikasi digital yang memungkinkan pelanggan untuk memantau konsumsi listrik secara real-time.
- b. Edukasi Konsumen mengenai Cara Membaca Meteran Listrik
Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai cara membaca meteran listrik, konsumen dapat lebih mudah memverifikasi tagihan yang diberikan oleh PLN.
- c. Meningkatkan Akurasi dalam Pencatatan Meteran
PLN dapat mengadopsi teknologi smart meter yang memungkinkan pencatatan otomatis dan lebih akurat dibandingkan pencatatan manual oleh petugas.
- d. Meningkatkan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Internal di PLN

PLN perlu memiliki sistem penyelesaian keluhan yang lebih responsif agar pelanggan dapat menyelesaikan permasalahan tanpa harus membawa kasus ke BPSK.

7. Kesimpulan

Kasus sengketa tagihan listrik ini menunjukkan betapa pentingnya keakuratan dalam pencatatan meteran listrik dan transparansi dalam penyampaian informasi kepada pelanggan. Keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen sangat membantu dalam memberikan keadilan bagi pelanggan yang merasa dirugikan. Dengan adanya penyelesaian melalui mediasi, kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan yang menguntungkan tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan mahal. Namun, untuk mencegah terjadinya kasus serupa, diperlukan peningkatan sistem pencatatan, edukasi konsumen, serta komitmen dari PLN untuk memberikan layanan yang lebih transparan dan akurat.

B. Studi Kasus Sengketa Pelayanan Farmasi

Kasus 2: Sengketa Pelayanan Farmasi

Nomor Registrasi : 02/LPK/BPSK;LPG/IX/2023 (13 September 2023)
Pihak Terlibat : Seorang pasien pengguna BPJS PRB dengan Apotek Kimia Farma
Jumlah Kerugian : Rp10.000.000

1. Latar Belakang Kasus

BPJS Kesehatan memiliki program PRB yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan bagi peserta dengan penyakit kronis yang memerlukan pengobatan jangka panjang. Dalam program ini, pasien berhak mendapatkan obat secara rutin di apotek yang telah bekerja sama dengan BPJS, salah satunya adalah Apotek Kimia Farma. Namun, dalam kasus ini, pasien tidak menerima obat yang seharusnya diberikan, yang menyebabkan gangguan terhadap kelangsungan pengobatan yang sedang dijalani.

2. Permasalahan yang Timbul

Permasalahan utama dalam kasus ini adalah keterlambatan atau ketidaktersediaan obat yang seharusnya disediakan oleh apotek. Ketidaksesuaian ini berpotensi merugikan pasien baik dari segi kesehatan maupun finansial. Pasien yang mengalami kesulitan mendapatkan obatnya terpaksa harus mencari alternatif lain dengan biaya sendiri atau menunggu dalam ketidakpastian hingga obat tersedia. Hal ini tidak hanya menghambat efektivitas pengobatan tetapi juga meningkatkan beban psikologis bagi pasien. Dari sisi apotek, ketidaktersediaan obat bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kendala dalam distribusi dari pemasok, perubahan kebijakan stok, atau masalah administrasi dalam sistem pengadaan obat BPJS. Namun, dalam sistem layanan kesehatan yang berorientasi pada pasien, apotek seharusnya memiliki mekanisme untuk mengantisipasi kendala ini sehingga pasien tetap bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan haknya.

3. Proses Penyelesaian Sengketa

Kasus ini diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang bertugas menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian dilakukan melalui mekanisme mediasi, yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak tanpa perlu melalui jalur hukum yang lebih kompleks. Dalam mediasi ini, Apotek Kimia Farma menyatakan bahwa ketidaktersediaan obat bukan disebabkan oleh kesengajaan, melainkan adanya kendala dalam pengadaan dari distributor. Namun, sebagai bentuk tanggung jawab dan untuk menjaga kepuasan pasien, apotek sepakat untuk memberikan solusi berupa:

- a. Mengganti obat yang tidak tersedia dengan obat lain yang setara dalam fungsi dan efektivitasnya.
- b. Memberikan kompensasi kepada pasien berupa potongan harga untuk pembelian obat di masa mendatang.

Dengan adanya kesepakatan ini, pasien akhirnya mendapatkan akses terhadap pengobatan yang dibutuhkan tanpa harus menanggung beban finansial yang lebih besar.

4. Dampak dan Implikasi Kasus

Kasus ini memberikan beberapa pelajaran penting dalam sistem pelayanan farmasi, khususnya dalam konteks BPJS Kesehatan:

a. Pentingnya Manajemen Stok Obat

Apotek yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan harus memiliki sistem yang lebih baik dalam mengelola persediaan obat agar pasien tidak mengalami kendala dalam mendapatkan obat rutin.

b. Hak Pasien dalam Layanan Kesehatan

Pasien sebagai pengguna BPJS memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Ketika hak tersebut tidak terpenuhi, pasien berhak untuk mengajukan keluhan dan mencari solusi melalui mekanisme yang telah disediakan.

c. Peran Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa melalui mediasi terbukti dapat menjadi solusi yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha di sektor layanan kesehatan. Proses ini lebih cepat, tidak memerlukan biaya besar, dan memungkinkan kedua belah pihak mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

d. Kepatuhan Apotek terhadap Regulasi BPJS

Apotek yang bekerja sama dengan BPJS harus memastikan bahwa mematuhi regulasi yang berlaku, termasuk ketentuan tentang penyediaan obat bagi peserta program PRB. Ketidaksihuan dalam pemenuhan regulasi ini dapat berdampak pada kredibilitas apotek dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

5. Kesimpulan

Kasus sengketa pelayanan farmasi ini menunjukkan bahwa kendala dalam pengadaan obat bisa menjadi isu yang serius bagi pasien yang bergantung pada layanan BPJS Kesehatan. Dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa seperti mediasi, pasien bisa mendapatkan solusi yang adil tanpa harus melalui proses hukum yang rumit. Di sisi lain, apotek juga harus lebih proaktif dalam mengelola stok obat dan meningkatkan komunikasi dengan pasien agar kejadian serupa tidak terulang di masa mendatang. Kasus ini juga menegaskan

pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan serta hak pasien untuk mendapatkan pengobatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

C. Analisis Penerapan Asas Proporsionalitas

Asas proporsionalitas merupakan prinsip hukum yang menghendaki adanya keseimbangan antara tindakan yang diambil dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam penerapannya, asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa suatu keputusan tidak bersifat sewenang-wenang, tetapi mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat secara adil. Dalam konteks hukum administrasi dan kebijakan publik, asas proporsionalitas digunakan untuk menilai apakah suatu tindakan pemerintah atau badan usaha telah sesuai dengan prinsip keadilan dan kepatutan. Dalam analisis ini, kita akan membahas bagaimana asas proporsionalitas diterapkan dalam dua kasus, yaitu kasus PLN dan kasus apotek.

1. Kasus PLN

Pada kasus PLN, terdapat permasalahan di mana konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan pencatatan meteran listrik. Kesalahan ini menyebabkan tagihan yang dikenakan kepada konsumen menjadi lebih tinggi dari penggunaan listrik yang sebenarnya. Dalam menyelesaikan permasalahan ini, PLN harus mengambil langkah yang sesuai dengan asas proporsionalitas, yaitu dengan menyeimbangkan antara kepentingan konsumen dan kepentingan perusahaan. Dalam penerapan asas proporsionalitas, penyelesaian yang dilakukan PLN harus memenuhi tiga aspek utama, yaitu:

- a. Kelayakan (*Suitability*): PLN harus memastikan bahwa tindakan yang diambil benar-benar dapat menyelesaikan masalah tanpa menimbulkan dampak negatif yang lebih besar. Dalam hal ini, mengoreksi tagihan listrik sesuai dengan penggunaan riil merupakan langkah yang layak.
- b. Kebutuhan (*Necessity*): Penyelesaian harus mempertimbangkan sejauh mana pengurangan tagihan listrik dapat dilakukan tanpa merugikan operasional PLN. Hal ini dilakukan agar hak dan kewajiban kedua belah pihak tetap seimbang.

- c. Keseimbangan (*Balancing*): Dalam kasus ini, pengurangan tagihan dilakukan dengan mempertimbangkan konsumsi listrik aktual serta biaya operasional PLN. Dengan demikian, keputusan yang diambil tidak hanya menguntungkan konsumen, tetapi juga tetap menjaga keberlanjutan perusahaan listrik negara.

Dengan demikian, penerapan asas proporsionalitas dalam kasus ini menghasilkan solusi yang adil bagi kedua belah pihak. Konsumen mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan kerugian yang dialami, sementara PLN tetap dapat menjaga keberlanjutan operasionalnya tanpa mengalami kerugian yang berlebihan.

2. Kasus Apotek

Pada kasus apotek, pasien mengalami kerugian karena tidak mendapatkan obat yang seharusnya diterima. Kesalahan ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesalahan administrasi dalam pengadaan obat atau kesalahan dalam pemberian resep. Dalam menyelesaikan masalah ini, apotek harus menerapkan asas proporsionalitas agar penyelesaian yang diberikan dapat memenuhi prinsip keadilan bagi kedua belah pihak. Dalam hal ini, apotek menerapkan penyelesaian dengan cara mengganti obat dengan yang sepadan serta memberikan kompensasi yang layak kepada pasien. Penerapan asas proporsionalitas dalam kasus ini mencakup aspek berikut:

- a. Kelayakan (*Suitability*): Langkah penggantian obat harus benar-benar dapat menggantikan manfaat dari obat yang seharusnya diberikan. Selain itu, kompensasi yang diberikan harus sepadan dengan tingkat kerugian yang dialami oleh pasien.
- b. Kebutuhan (*Necessity*): Penyelesaian harus dilakukan dengan cara yang paling efisien dan tidak memberatkan salah satu pihak secara berlebihan. Dalam hal ini, mengganti obat dengan yang sepadan adalah langkah yang diperlukan untuk memulihkan hak pasien.
- c. Keseimbangan (*Balancing*): Apotek harus memastikan bahwa kompensasi yang diberikan seimbang, sehingga tidak hanya mengutamakan kepentingan pasien, tetapi juga tetap mempertahankan keberlangsungan bisnisnya. Kompensasi yang diberikan bisa berupa pengembalian dana atau pemberian diskon pada pembelian berikutnya.

Dari kasus ini, penerapan asas proporsionalitas membantu memastikan bahwa hak pasien tetap dihormati, tetapi juga tidak memberikan beban yang berlebihan kepada apotek. Penyelesaian yang diambil mempertimbangkan keseimbangan antara hak pasien untuk mendapatkan obat yang sesuai dan kemampuan apotek dalam memberikan kompensasi.

3. Analisis Keseluruhan

Dari kedua kasus di atas, dapat disimpulkan bahwa asas proporsionalitas memiliki peran penting dalam menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam penyelesaian sengketa. Asas ini memastikan bahwa keputusan yang diambil tidak hanya berpihak pada satu pihak, tetapi juga mempertimbangkan dampak bagi pihak lainnya. Dalam kasus PLN, proporsionalitas diterapkan dengan mengoreksi tagihan listrik secara adil, sehingga konsumen tidak dirugikan tetapi PLN juga tidak mengalami kerugian yang berlebihan. Sementara itu, dalam kasus apotek, proporsionalitas diterapkan dengan memberikan obat pengganti dan kompensasi yang layak kepada pasien tanpa merugikan apotek secara tidak proporsional.

Asas proporsionalitas juga berperan dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi yang bersangkutan. Dalam kasus PLN, penerapan asas ini menunjukkan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas kesalahannya dan bersedia memberikan solusi yang adil. Begitu pula dalam kasus apotek, penerapan asas ini menunjukkan bahwa apotek memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Dengan demikian, asas proporsionalitas tidak hanya membantu menyelesaikan konflik, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

4. Kesimpulan

Penerapan asas proporsionalitas dalam kedua kasus ini menunjukkan bahwa prinsip ini sangat penting dalam mencapai solusi yang adil bagi semua pihak. Dengan mempertimbangkan aspek kelayakan, kebutuhan, dan keseimbangan, keputusan yang diambil dapat mencerminkan keadilan serta menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dalam konteks yang lebih luas, asas proporsionalitas dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti hukum administrasi, kebijakan publik, dan sektor bisnis, untuk memastikan bahwa setiap

keputusan yang diambil tidak hanya sah secara hukum tetapi juga adil bagi semua pihak yang terlibat.

D. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan dan rekomendasi dalam penerapan asas proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Lampung Tengah menunjukkan bahwa pendekatan ini berhasil menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dari berbagai kasus yang telah ditangani, terlihat bahwa asas proporsionalitas memberikan fleksibilitas dalam penyesuaian solusi yang adil dan sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang bersengketa. Hal ini menjadi bukti bahwa mekanisme penyelesaian yang lebih menekankan pada mediasi daripada litigasi mampu memberikan keadilan yang lebih efektif.

Penerapan asas proporsionalitas di BPSK Lampung Tengah menekankan bahwa penyelesaian sengketa tidak hanya berorientasi pada penegakan hukum secara kaku, tetapi juga mempertimbangkan aspek keadilan substantif bagi kedua belah pihak. Konsumen yang dirugikan mendapatkan haknya dengan cepat tanpa harus melalui proses yang panjang dan berbiaya tinggi, sementara pelaku usaha tetap memperoleh kepastian hukum tanpa harus menghadapi sanksi yang berlebihan atau tidak proporsional. Dengan demikian, asas ini memberikan solusi yang lebih adaptif terhadap dinamika sengketa konsumen di daerah tersebut.

Salah satu temuan utama dalam studi ini adalah efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa dibandingkan dengan litigasi. Mediasi memungkinkan adanya dialog langsung antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan yang menguntungkan tanpa harus menempuh jalur hukum yang lebih kompleks. Selain itu, mediasi juga membantu mengurangi beban kerja BPSK dan mempercepat proses penyelesaian sengketa. Dengan demikian, penerapan asas proporsionalitas yang berbasis pada pendekatan mediasi terbukti lebih efisien dalam hal waktu dan biaya dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur litigasi.

Meskipun asas proporsionalitas telah memberikan banyak manfaat dalam penyelesaian sengketa di BPSK Lampung Tengah, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak

konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Banyak konsumen yang belum menyadari bahwa dapat mengajukan keluhan melalui BPSK tanpa harus melalui proses hukum yang panjang. Kurangnya sosialisasi ini menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

Masih terdapat kendala dalam implementasi asas proporsionalitas oleh anggota BPSK. Beberapa anggota belum sepenuhnya memahami bagaimana menerapkan asas ini secara optimal, sehingga dalam beberapa kasus masih ditemukan penyelesaian yang kurang adil atau tidak sesuai dengan prinsip proporsionalitas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas anggota BPSK melalui pelatihan dan pendampingan agar dapat lebih memahami dan menerapkan asas proporsionalitas dengan lebih baik.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa di BPSK Lampung Tengah.

1. Diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti seminar, lokakarya, brosur, serta kampanye digital melalui media sosial. Dengan meningkatkan kesadaran masyarakat, diharapkan lebih banyak konsumen yang memanfaatkan layanan BPSK dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha.
2. Pelatihan bagi anggota BPSK harus ditingkatkan agar memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai penerapan asas proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa. Pelatihan ini dapat mencakup studi kasus, simulasi mediasi, serta pembelajaran dari praktik terbaik yang telah diterapkan di daerah lain. Dengan adanya peningkatan kapasitas ini, anggota BPSK dapat memberikan solusi yang lebih efektif dan adil dalam menyelesaikan sengketa konsumen.
3. Perlu adanya kerja sama yang lebih erat antara BPSK, pemerintah daerah, serta lembaga perlindungan konsumen lainnya untuk memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa. Kerja sama ini dapat mencakup pembentukan forum komunikasi antara pelaku usaha, konsumen, dan pihak terkait lainnya untuk membahas berbagai isu seputar perlindungan konsumen. Dengan adanya forum ini,

diharapkan dapat tercipta kesepakatan yang lebih baik dalam menyelesaikan sengketa secara adil dan proporsional.

4. Peningkatan transparansi dalam proses penyelesaian sengketa juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. BPSK perlu mengembangkan sistem pelaporan yang lebih terbuka dan akuntabel agar masyarakat dapat mengakses informasi mengenai berbagai kasus yang telah diselesaikan serta keputusan yang telah diambil. Transparansi ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPSK dan mendorong lebih banyak konsumen untuk memanfaatkan layanan yang disediakan.
5. Perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai dampak jangka panjang dari penerapan asas proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen. Kajian ini dapat mencakup analisis mengenai tingkat kepuasan konsumen dan pelaku usaha terhadap penyelesaian sengketa yang telah dilakukan, serta efektivitas mekanisme yang digunakan dalam mencapai solusi yang adil bagi kedua belah pihak. Dengan adanya kajian ini, BPSK dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan.

Penerapan asas proporsionalitas dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Lampung Tengah telah memberikan manfaat yang signifikan dalam menciptakan keadilan bagi kedua belah pihak. Pendekatan berbasis mediasi terbukti lebih efektif dalam menyelesaikan sengketa dengan biaya yang lebih rendah dan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan litigasi. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta perlunya peningkatan kapasitas anggota BPSK dalam mengimplementasikan asas proporsionalitas secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, seperti peningkatan sosialisasi, pelatihan bagi anggota BPSK, kerja sama dengan pihak terkait, peningkatan transparansi, serta kajian lebih lanjut mengenai dampak penerapan asas proporsionalitas. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan BPSK Lampung Tengah dapat terus memberikan layanan yang lebih baik bagi konsumen dan pelaku usaha, serta menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang lebih adil dan efisien.

BAB IX

PENUTUP



Buku referensi “Mewujudkan Keadilan Konsumen: Penerapan Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa di BPSK” membahas pentingnya perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia. Dengan meningkatnya aktivitas perdagangan, terutama di era digital, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha semakin sering terjadi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hadir sebagai lembaga yang menangani permasalahan ini di luar pengadilan, memberikan akses keadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan. Konsep sengketa konsumen dikaji secara mendalam, mencakup hak dan kewajiban kedua belah pihak, prinsip-prinsip penyelesaian sengketa, serta peran negara dalam melindungi konsumen. Dalam praktiknya, banyak sengketa timbul akibat ketidakseimbangan informasi, pelanggaran hak konsumen, atau kesalahan dalam interpretasi perjanjian jual beli. Oleh karena itu, kejelasan regulasi dan kesadaran hukum menjadi faktor kunci dalam penyelesaian sengketa yang adil.

Buku ini juga menguraikan asas proporsional dalam hukum konsumen, yang menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Prinsip ini menjadi landasan dalam keputusan yang diambil oleh BPSK agar tidak hanya menguntungkan satu pihak, melainkan tetap mempertimbangkan hak konsumen dan pelaku usaha secara adil. Implementasi asas ini dalam sistem hukum Indonesia dibandingkan dengan beberapa negara lain untuk melihat efektivitasnya. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa memiliki struktur organisasi, kewenangan, dan mekanisme kerja tertentu. Sejarah pembentukannya, landasan hukumnya, serta peran dalam menciptakan keadilan bagi konsumen menjadi fokus utama dalam pembahasan. Meskipun lembaga ini telah berkontribusi dalam penyelesaian banyak kasus, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti rendahnya kesadaran konsumen dan keterbatasan sumber daya dalam pelaksanaannya.

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK meliputi mekanisme mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Setiap metode memiliki kelebihan dan

kekurangan, tergantung pada kompleksitas kasus yang ditangani. Peran hakim konsumen dalam memutus perkara juga sangat penting agar putusan yang diambil sesuai dengan prinsip keadilan dan proporsionalitas. Penerapan asas proporsional dalam penyelesaian sengketa di BPSK dianalisis melalui berbagai studi kasus. Beberapa keputusan menunjukkan efektivitas prinsip ini dalam menciptakan keseimbangan, sementara tantangan seperti kurangnya pemahaman hakim konsumen terhadap asas proporsionalitas masih menjadi hambatan dalam implementasinya.

Buku ini menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan sistem penyelesaian sengketa konsumen, seperti reformasi regulasi, peningkatan koordinasi antara BPSK dan lembaga terkait, serta digitalisasi proses pengaduan dan penyelesaian sengketa. Model ideal penyelesaian sengketa berbasis asas proporsional juga diusulkan sebagai solusi yang lebih efektif. Buku ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen yang adil hanya dapat terwujud melalui penerapan prinsip proporsionalitas yang tepat, peran aktif lembaga hukum, serta peningkatan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajibannya. Dengan demikian, keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dapat terjaga, menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih sehat dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA



- Adamrah, M., & Sunitiyoso, Y. (2024). Pengaruh Klausul Denda Pelunasan Pinjaman Baru terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jaya Artha dan Rekomendasi . arXiv preprint arXiv:2401.04605.
- Agustina, RE, Priyono, EA, & Suradi. (2019). Penerapan Asas Proporsionalitas Dalam Perjanjian Waralaba Keabab Kebul. *Jurnal Hukum Diponegoro* , 8(2).
- Akerlof, G. A. (1970). "The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism." *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500.
- Akerlof, G. A., & Shiller, R. J. (2015). *Phishing for Phools: The Economics of Manipulation and Deception*. Princeton University Press.
- Alviony, N. (2021). Kajian Hukum Pembatalan Putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri. *Jurnal Hukum*, 29(1), 8-15.
- Anderson, J. (2022). *Legal Interpretations and Proportionality in Law Enforcement*. Oxford University Press.
- Anderson, T. (2022). *Consumer Dispute Resolution: Legal Frameworks and Enforcement Mechanisms*. Oxford University Press.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2015). *Marketing: An Introduction*. Pearson.
- Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Perkembangan Hukum Alauddin* , 1(3).
- Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Alauddin Law Development Journal*, 1(3). <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/aldev/article/view/11843>

- Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Alauddin Law Development Journal*, 1(3).
- Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Perkembangan Hukum Alauddin*, 1(3). <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/aldev/article/view/11843>
- Australian Competition and Consumer Commission. (2022). Consumer Education and Business Compliance Programs. Retrieved from <https://www.accc.gov.au>
- Beales, H., & Muris, T. (2018). *Consumer Protection and Economic Policy*. The Brookings Institution.
- Beales, H., Craswell, R., & Salop, S. C. (1981). "The Efficient Regulation of Consumer Information." *The Journal of Law and Economics*, 24(3), 491-539.
- Beales, J. H., Craswell, R., & Salop, S. C. (2019). The Role of Consumer Protection in Market Competition. *Journal of Consumer Policy*, 42(2), 143-159.
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2006). *Consumer Behavior*. Cengage Learning.
- Brown, T. (2019). *Political Influence in Public Policy Decisions*. Cambridge University Press.
- Busch, C., Schulte-Nölke, H., Wiewiórowska-Domagalska, A., & Zoll, F. (2018). The rise of the platform economy: A new challenge for EU consumer law? *Journal of Consumer Policy*, 41(3), 285-315.
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105.
- Chen, L., Liu, J., & Wang, X. (2017). Consumer Transparency and Market Trust: A Theoretical Perspective. *Journal of Consumer Research*, 44(3), 512-530.

- Cheung, C. M., Luo, C., Sia, C. L., & Chen, H. (2009). Credibility of electronic word-of-mouth: Informational and normative determinants of online consumer recommendations. *International Journal of Electronic Commerce*, 13(4), 9-38.
- Cortés, P. (2021). *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market*. Cambridge University Press.
- Davis, R., & White, P. (2021). The Cost of Compliance: How Consumer Protection Laws Impact SMEs. *Business Regulation Journal*, 12(4), 67-89.
- Day, G. S., & Aaker, D. A. (1997). "A Guide to Consumer Research and Marketing Strategy." *Journal of Marketing*, 41(3), 48-57.
- Dewi, R. (2015). Advokasi Hukum oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Perlindungan Hak-Hak Konsumen. *Jurnal Hukum*, 32(2), 240-255.
- Dworkin, R. (2011). *Justice for Hedgehogs*. Harvard University Press.
- European Consumer Organisation. (2021). *Consumer Literacy Programs in EU Schools*. Retrieved from <https://www.beuc.eu>
- Fadillah, S., et al. (2023). Prinsip Proporsionalitas dalam Penerapan Hukuman Pidana di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 45-60.
- Fatmawati, MC (2024). Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Kredit Perbankan Sesuai dengan Prinsip Proporsionalitas menurut Hukum Indonesia . *Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 351-358.
- Fuady, M. (2017). *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101-109.

- Gilaninia, S., Taleghani, M., & Mousavian, S. J. (2013). "The Role of Customer Trust in the Relationship Between Transparency and Loyalty in E-Commerce." *Journal of Business and Retail Management Research*, 8(1), 12-23.
- Hadfield, G. K. (2017). *Rules for a Flat World: Why Humans Invented Law and How to Reinvent It for a Complex Global Economy*. Oxford University Press.
- Handoko, R., & Suryani, T. (2018). The Role of Proportionality Principle in Business Regulation: A Comparative Study. *Jurnal Ekonomi dan Regulasi*, 15(2), 135-150.
- Harahap, M. Y. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Harjono, A., & Prasetyo, B. (2021). "Evaluasi Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Ekonomi*, 15(2), 112-130.
- Hart, H. L. A. (2012). *The Concept of Law*. Oxford University Press.
- Hart, O., & Holmström, B. (1987). The theory of contracts. *Advances in Economic Theory*, 71-155.
- Hassan, M., Ali, R., & Khan, S. (2020). "The Role of Influencers in Consumer Awareness Campaigns." *Journal of Consumer Behavior*, 19(3), 234-249.
- Hernoko, AY (2010). *Kajian terhadap Asas Proporsionalitas dan Asas Keseimbangan dalam Perjanjian Waralaba* .
- Hess, J. D., & Mayhew, G. E. (1997). "Consumer Return Policies and Their Effect on Purchase Decisions." *Journal of Consumer Research*, 24(4), 730-745.
- Hidayat, R. (2018). Tantangan Penegakan Putusan BPSK dalam Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 6(2), 95-110.
- Hidayat, R. (2021). Sosialisasi Prinsip Proporsionalitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 9(1), 45-60.

- Hidayat, R. (2023). Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Produk Palsu. *Jurnal Gema Keadilan*, 4(2), 75-78.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press.
- Hodges, C. (2019). *Consumer ADR in Europe and Beyond*. Hart Publishing.
- Hodges, C. (2019). Delivering dispute resolution: What consumers want and how to achieve it. *Journal of European Consumer and Market Law*, 8(1), 3-15.
- Hoffman, D. L., Novak, T. P., & Peralta, M. (2019). Trust in Online Marketplaces: The Role of E-Commerce Security. *Journal of Consumer Research*, 46(4), 672-690.
- Howells, G. (2018). *Consumer Protection Law*. Routledge.
- Howells, G., & Weatherill, S. (2017). *Consumer Protection Law*. Routledge.
- IBM Security. (2021). *Cost of a Data Breach Report 2021*.
- Johnson, L., & Wang, Y. (2018). "Interactive Training for Consumer Awareness: A Comparative Study." *International Journal of Consumer Studies*, 42(5), 412-428.
- Johnson, T., Smith, B., & Clarke, R. (2021). Regulatory Frameworks for Product Safety: A Comparative Analysis. *Journal of Business and Law*, 45(1), 89-105.
- Jones, L., & Carter, R. (2020). Regulatory Challenges in Proportionality Implementation. *Harvard Law Review*, 45(2), 112-130.
- Jones, M., & Taylor, K. (2019). The Role of Advertising Transparency in Consumer Trust. *Marketing Science Review*, 38(2), 112-129.
- Kaufmann, C., & Weber, R. H. (2020). Consumer dispute resolution mechanisms in a digital world: The role of online dispute resolution. *Computer Law & Security Review*, 36, 105395.

- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2020). Analisis Permasalahan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). <https://bkperdag.kemendag.go.id/pengkajian/hasilanalisis/view/eyJpZCI6IlwvS0RtY090R0Z6YzIwbWdQRTN1d1F3PT0iLCJkYXRhIjoiemU4VyJ9>
- Kim, J., & Park, H. (2023). "Digitalization of Consumer Dispute Resolution: Opportunities and Challenges." *Journal of Consumer Policy*, 46(1), 45-60.
- Kotler, P. (2012). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. Wiley.
- Lee, H., & Kim, S. (2018). Food Safety Regulations and Consumer Confidence. *Food Policy Journal*, 25(3), 78-94.
- Lee, S., & Kim, H. (2021). "The Impact of Consumer Education on Student Decision-Making Abilities." *Journal of Economic Education*, 54(2), 178-195.
- Lestari, D., & Widodo, A. (2019). Peran Administrasi dalam Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(2), 112-128.
- Lestari, P., et al. (2021). Inkonsistensi dalam Penentuan Ganti Rugi oleh BPSK: Studi Kasus di Beberapa Daerah di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 30-45.
- Lestari, R. (2021). Hambatan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK: Studi Kasus di Kota Surabaya. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 8(2), 112-128.
- Lestari, R. (2023). "Efektivitas Sanksi Administratif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(1), 45-60.

- Lestari, R., & Harahap, M. (2021). Peran Pengadilan Negeri dalam Eksekusi Putusan BPSK. *Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan*, 9(3), 112-128.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2018). Putusan Nomor 303 K/Pdt.Sus-BPSK/2018.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2019). Putusan Nomor 47 PK/Pdt.Sus-BPSK/2019.
- Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y. (2024). Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Cara Arbitrase di Kota Medan. *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, 5(1), 85–99. <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/FIAT/article/view/4142>
- Müller, J. (2022). Consumer Protection Laws in the European Union: A Comparative Analysis. *European Law Journal*, 28(3), 215-230.
- Notaris. (2019). Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Perjanjian Waralaba. *Jurnal Notarius*, 12(1), 1-15.
- Nugroho, A. (2020). "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(2), 145-160.
- Nugroho, A. (2021). The Impact of Proportionality Principle on Consumer Protection Policy in Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 19(3), 210-225.
- Nugroho, A., & Rahayu, D. (2021). "Peran Publikasi Keputusan BPSK dalam Meningkatkan Kesadaran Pelaku Usaha." *Jurnal Ilmu Sosial*, 10(2), 78-95.
- Nugroho, A., et al. (2020). Pengaruh Pedoman Regulasi terhadap Konsistensi Putusan BPSK. *Jurnal Regulasi Hukum dan Ekonomi*, 12(2), 88-105.

- Nugroho, R., & Putri, M. (2019). "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Ekonomi*, 12(3), 215-230.
- OECD. (2022). *Consumer Dispute Resolution: Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution Mechanisms*. OECD Publishing.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2022). *Consumer Protection Policies and Economic Growth*. OECD Publishing.
- Pane, EP (2022). Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Perjanjian Kredit Berbasis Online. *Jurnal Lokus Tinjauan Pustaka Akademik*, 1(1), 36–45.
- Panjaitan, H. (2021). *Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan kepada Konsumen dan Menjamin Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha*. Disertasi, Universitas Pelita Harapan. <https://repository.uph.edu/42254/>
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2021 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi BPSK.
- Porter, M. E. (2018). *On Competition*. Harvard Business Review Press.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). *Creating Shared Value*. Harvard Business Review.
- Posner, R. A. (1977). *Economic Analysis of Law*. Aspen Publishers.
- Prasetyo, A., & Hidayat, T. (2020). "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK: Analisis Keunggulan Dibandingkan Pengadilan." *Jurnal Hukum Ekonomi*, 12(3), 110-125.
- Prasetyo, A., & Wahyuni, D. (2023). Challenges in Consumer Complaint Mechanisms in Indonesia: A Case Study. *Journal of Consumer Studies*, 19(1), 45-60.

- Prasetyo, B. (2020). Perbedaan Persepsi tentang Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 10(3), 221-235.
- Prasetyo, B., & Widodo, T. (2019). Arbitrase sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Kasus di BPSK. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi*, 5(2), 102-118.
- Prasetyo, H. (2022). Implementasi Putusan BPSK: Kendala dan Solusi. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 7(1), 45-60.
- Prasetyo, M. (2020). Legal Certainty in Digital Transactions: The Role of Proportionality in E-Commerce Regulations. *Jurnal Ilmu Hukum dan Bisnis*, 17(1), 89-105.
- Prasetyo, R., & Handayani, M. (2021). "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Layanan BPSK: Studi Kasus di Beberapa Daerah." *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 18(1), 75-89.
- Prasetyo, Y., & Haryanto, T. (2020). Arbitrase sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Konsumen*, 9(3), 120-135.
- Pro Justitia. (2016). Penerapan Asas Proporsionalitas Perjanjian Penggunaan Kartu Kredit. *Jurnal Hukum Pro Justitia*, 34(2), 65-80.
- Pusat Kajian E-Commerce. (2021). Laporan Penipuan dalam Transaksi Digital di Asia Tenggara.
- Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI. (2023). Upaya Meningkatkan Perlindungan Konsumen melalui Penguatan Kelembagaan BPSK.
- Rachman, T. (2023). Digitalisasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Hukum*, 9(1), 75-90.
- Rachmawati, I. (2017). Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 47(3), 345-360.

- Raharjo, T. (2021). Kendala dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(2), 120-135.
- Rahman, A., & Sari, D. (2020). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Konsumen*, 7(1), 55-70.
- Rahman, A., & Sari, T. (2020). "Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen: Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(2), 178-195.
- Rahman, A., Sari, D., & Wijaya, B. (2019). Consumer Protection and Justice: A Balanced Approach. *Journal of Business Law*, 34(2), 123-145.
- Rahman, F. (2021). "Challenges in Consumer Protection Implementation Across Rural and Urban Areas." *Asian Journal of Law and Society*, 8(3), 225-240.
- Rahman, F., & Lestari, N. (2021). Legal Sanctions and Their Impact on Consumer Protection Compliance Among Business Operators. *Indonesian Journal of Business Law*, 12(2), 87-102.
- Rahmawati, D., et al. (2019). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 12(2), 145-160.
- Rahmawati, S., & Sugiarto, B. (2020). "Analisis Klausul Baku dalam Perjanjian Kredit Konsumen." *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, 8(2), 45-60.
- Rahmawati, T., & Siregar, D. (2019). Efektivitas Konsiliasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 7(2), 45-59.
- Rahmi Rimanda. (2018). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(1), 21-36.
<https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>

- Ramadhani, A., & Setiawan, D. (2018). Efektivitas Putusan BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 6(2), 45-60.
- Ramadhani, R. (2020). Kepemimpinan dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Studi Kasus di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3), 210-225.
- Redmond, W. (2000). "Consumer Rationality and Consumer Policy." *Journal of Consumer Policy*, 23(2), 165-190.
- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(1). <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>
- Rugian, I. A. (2021). Prinsip Proporsionalitas dalam Putusan Mahkamah Konstitusi (Studi Perbandingan di Indonesia dan Jerman). *Jurnal Konstitusi*, 18(2), 461-479.
- Santoso, A., & Wijaya, H. (2019). Proporsionalitas dalam Putusan BPSK: Kajian Regulasi dan Implementasi. *Jurnal Regulasi Hukum*, 7(4), 178-192.
- Santoso, B. (2019). Penerapan Asas Proporsionalitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(2), 215-230.
- Santoso, B. (2019). Tingkat Kesadaran Konsumen terhadap Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Indonesia. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 8(1), 45-60.
- Santoso, B. (2021). Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Empiris di Indonesia. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi*, 10(1), 88-104.
- Santoso, B., et al. (2020). The Role of Consumer Protection Agencies in Ensuring Business Compliance in Indonesia. *Asian Journal of Legal Studies*, 15(4), 112-128.
- Santoso, D. (2019). Balancing Consumer and Business Interests: The Implementation of Proportionality in Trade Regulations. *Journal of Business and Law*, 12(4), 300-315.

- Sari, A. (2015). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 10(2), 145-160.
- Sari, D. & Kurniawan, B. (2020). Analisis Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Melindungi Hak Konsumen. *Jurnal Hukum Konsumen Indonesia* , 5(1), 45-60.
- Sari, D., & Wibowo, T. (2019). Peningkatan Kompetensi Anggota BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis dan Keadilan*, 8(3), 115-130.
- Sari, F. et al. (2021). "Tingkat Pemahaman Konsumen terhadap Hak-haknya dan Peran BPSK." *Jurnal Konsumen dan Masyarakat*, 8(4), 132-148.
- Sari, M., & Nugroho, B. (2021). Keseimbangan Multi-Stakeholder dalam BPSK dan Implikasinya terhadap Keadilan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(4), 300-320.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson.
- Setiawan, B. (2018). Kolaborasi Lembaga Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Penegakan Hukum*, 7(2), 78-94.
- Setiawan, B., & Kusuma, D. (2021). "Perbandingan Penerapan Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia, Malaysia, dan Singapura." *Jurnal Hukum Internasional*, 14(1), 95-110.
- Setiawan, R. (2020). *Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sharma, P., & Jain, R. (2019). "Digital Campaigns and Consumer Awareness: A Study of Effectiveness." *Marketing Science Review*, 17(4), 290-305.
- Smith, A. (2018). Consumer protection and product labeling: A review of global regulations. *Journal of Consumer Policy*, 41(3), 215-234.

- Smith, D. (2018). *Understanding Proportionality in Policy Making*. Routledge.
- Smith, J., & Brown, L. (2020). The Impact of Consumer Safety Regulations on Product Innovation. *Economic Policy Journal*, 29(4), 55-72.
- Smith, J., & Jones, L. (2017). The Principle of Balance in Consumer Protection. *Legal Studies Review*, 29(1), 45-67.
- Smith, L. (2021). "The Role of Specialized Consumer Courts in Improving Access to Justice." *International Review of Law and Economics*, 67, 101-118.
- Smith, R. (2019). The Effectiveness of the Federal Trade Commission in Consumer Rights Protection: A Review of Recent Cases. *American Journal of Business Law*, 34(2), 98-115.
- Smith, R., Johnson, L., & Adams, P. (2018). Business Payments and Market Stability. *Journal of Economic Research*.
- Stiglitz, J. E. (2012). *The Price of Inequality: How Today's Divided Society Endangers Our Future*. W.W. Norton & Company.
- Stiglitz, J. E. (2019). *People, Power, and Profits: Progressive Capitalism for an Age of Discontent*. W. W. Norton & Company.
- Sulistiyowati. (2006). Kendala-kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha. Skripsi, Universitas Brawijaya. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/109671/>
- Sunstein, C. R. (2018). *The Cost-Benefit Revolution*. MIT Press.
- Suryani, L. (2021). Analisis Hambatan dalam Pemanggilan Para Pihak pada Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Kebijakan Publik dan Hukum Konsumen* , 9(2), 134-149.
- Susanti, L., & Prasetyo, R. (2020). Efektivitas Koordinasi antara BPSK, LPK, dan Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(3), 200-215.

- Susanto, A. (2021). Analisis Sanksi dalam Perlindungan Konsumen: Perspektif Proporsionalitas. *Jurnal Ilmu Hukum Indonesia*, 9(3), 210-225.
- Susanto, B. (2022). "Tantangan dalam Pemanggilan Saksi oleh BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Studi Hukum*, 14(2), 67-80.
- Susanto, W., Sandika, H., & Hutagalung, AJP (2021). Penerapan Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial Pada Jasa Konstruksi. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* , 8(2), 193–201.
- Suwandi, M. I. (2021). Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen. *Jurnal Hukum*, 29(1), 8-15.
- Syafrida, & Hartati, R. (2021). Perlindungan Hukum Hak Konsumen Berdasarkan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen dan Penerapan Asas Keseimbangan dan Proporsionalitas dalam Raw Clausula. *Jurnal Hukum Replik* , 9(1).
- Tan, H., & Lee, W. (2020). Legal Certainty in Consumer Transactions: A Comparative Study. *Asian Journal of Consumer Law*, 15(3), 234-256.
- Tirole, J. (2016). *Economics for the Common Good*. Princeton University Press.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2020). *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth, and Sustainability*. Wiley.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis.
- Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- United Nations. (2015). *Guidelines for Consumer Protection*. New York: United Nations Publications.

- Wahyudi, A., & Putri, R. (2020). Efektivitas Pemanggilan Pelaku Usaha dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 6(1), 78-92.
- Wang, Y., & Zhang, Z. (2020). E-commerce Regulations and Consumer Trust. *Digital Economy Review*, 10(2), 33-49.
- Wibowo, A., & Lestari, Y. (2018). "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Mewujudkan Keadilan bagi Konsumen dan Pelaku Usaha." *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 10(4), 287-305.
- Wibowo, T. (2020). Pelaksanaan Putusan Arbitrase BPSK: Tantangan dan Solusinya. *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 78-95.
- Widodo, S. (2019). "Klausul Baku dalam Perjanjian Konsumen: Studi Kasus di Sektor Perbankan dan Jasa Keuangan." *Jurnal Bisnis dan Hukum*, 9(1), 20-35.
- Wijaya, R., & Prasetyo, B. (2018). Evaluasi Kinerja BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 88-104.
- Wijayanto, A. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Layanan Telekomunikasi: Studi Kasus Pemetongan Pulsa Tanpa Izin." *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(1), 78-95.
- Wijayanto, D. (2022). "Advokasi Konsumen di Indonesia: Tantangan dan Solusi." *Jurnal Sosial dan Hukum*, 18(1), 56-72.
- Wilkerson, R., Hall, T., & Carter, M. (2019). Consumer Rights and Market Stability: An Empirical Study. *Journal of Policy Analysis*, 15(1), 102-118.
- Williams, R. (2018). Proportionality in Consumer Law Enforcement. *European Consumer Law Journal*, 21(4), 98-120.
- Wilson, P., et al. (2021). Human Resource and Infrastructure Challenges in Legal Systems. *Journal of Public Administration*, 58(4), 215-230.
- World Trade Organization (WTO). (2019). *Consumer Protection in the Digital Economy*. Geneva: WTO Publications.

- Wulandari, R. (2021). Peran Konsiliasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 130-145.
- Yulianto, B. (2020). Prinsip Proporsionalitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 7(1), 35-50.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm." McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Zhang, X., Zhao, L., & Gupta, S. (2019). The Impact of Product Quality on Customer Retention: Evidence from Consumer Electronics. *Journal of Consumer Research*, 45(1), 89-108.
- Zhang, Y., & Liu, M. (2021). Accountability in Business and Consumer Rights. *Global Journal of Commercial Law*, 27(1), 189-210.

GLOSARIUM



Asas Proporsionalitas	Prinsip yang menekankan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa.
Konsumen	Setiap orang yang memakai barang atau jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau masyarakat.
Sengketa Konsumen	Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha terkait hak dan kewajiban dalam transaksi.
Perlindungan Konsumen	Upaya yang dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik yang merugikan.
Mediasi	Proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga (mediator) untuk mencapai kesepakatan.
Arbitrase	Metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan putusan yang mengikat.
Kompensasi	Ganti rugi yang diberikan kepada konsumen akibat kerugian yang dialami dari pelaku usaha.
Negosiasi	Proses diskusi antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan yang adil.

Saksi Ahli	Individu yang memberikan pendapat berdasarkan keahliannya dalam penyelesaian sengketa konsumen.
Hakim Ad-Hoc	Hakim yang ditunjuk untuk menangani kasus tertentu di luar pengadilan.
Kontrak Adhesi	Perjanjian yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tanpa negosiasi dengan konsumen.
Sertifikasi Produk	Proses pengesahan yang memastikan barang atau jasa memenuhi standar keselamatan.
Hak Restitusi	Hak konsumen untuk mendapatkan penggantian kerugian akibat tindakan pelaku usaha.

INDEKS



A

Arbitrase · iii, 42, 76, 80, 93,
95, 96, 97, 140, 152, 177,
179, 181, 185, 187

E

Efektivitas · iii, 43, 58, 71, 73,
88, 89, 90, 91, 93, 94, 96, 99,
110, 115, 128, 130, 133, 136,
139, 141, 146, 149, 171, 172,
174, 176, 177, 178, 180, 181,
182, 183, 185

G

Gugatan · iii, 87

H

Hak · 3, ii, 12, 13, 20, 21, 22,
23, 26, 27, 28, 29, 36, 53, 57,
73, 90, 108, 121, 122, 141,
161, 173, 179, 182, 184, 188

Hukum · ii, 11, 12, 13, 14, 16,
26, 27, 28, 33, 39, 43, 44, 49,
50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58,
59, 60, 62, 67, 69, 72, 73, 81,
88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95,
96, 99, 104, 109, 110, 111,
112, 113, 114, 121, 122, 123,
124, 128, 131, 139, 140, 141,
143, 146, 171, 172, 173, 174,
176, 177, 178, 179, 180, 181,
182, 183, 184, 185, 186

K

Keadilan · ii, 7, 32, 33, 51, 58,
61, 62, 71, 80, 95, 111, 113,
115, 149, 169, 175, 177, 179,
182, 185, 195

Kewajiban · ii, 20, 23, 24, 25,
29, 30, 31, 121, 122, 179

Kinerja · iii, 69, 127, 132, 185

Konsiliasi · iii, 68, 75, 92, 93,
96, 98, 99, 180, 186

Konsumen · ii, iii, 1, 2, 3, 6, 7,
8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25,

26, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 39,
40, 41, 42, 43, 44, 45, 48, 49,
50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58,
59, 60, 61, 62, 63, 64, 67, 68,
69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 77,
78, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86,
87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94,
96, 97, 98, 99, 100, 103, 104,
106, 107, 108, 109, 110, 111,
112, 113, 114, 119, 121, 122,
127, 128, 129, 130, 131, 132,
133, 134, 136, 137, 138, 139,
140, 141, 142, 143, 145, 146,
147, 148, 149, 150, 151, 155,
156, 157, 158, 160, 163, 165,
169, 171, 172, 173, 174, 175,
176, 177, 178, 179, 180, 181,
182, 183, 184, 185, 186, 187,
195

M

Mediasi · iii, 58, 68, 76, 93, 96,
97, 110, 157, 161, 165, 178,
179, 180, 181, 187

N

Negosiasi · 151, 157, 187

O

Organisasi · ii, 14, 70, 71

P

Pelaku · ii, iii, 14, 20, 26, 27,
28, 29, 30, 31, 38, 58, 61, 74,
83, 91, 94, 105, 119, 120,
121, 122, 129, 130, 132, 133,
177, 178, 183, 185

Pengadilan · iii, 65, 72, 77, 85,
86, 95, 130, 133, 138, 139,
142, 143, 144, 145, 146, 147,
171, 177, 178, 183

Perlindungan · ii, iii, 1, 2, 4, 11,
12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20,
23, 24, 28, 30, 31, 35, 36, 39,
40, 43, 44, 50, 52, 53, 56, 57,
58, 60, 61, 62, 63, 64, 67, 68,
69, 70, 73, 74, 80, 82, 83, 87,
88, 91, 93, 94, 100, 103, 104,
106, 110, 112, 113, 119, 121,
122, 127, 128, 130, 136, 138,
139, 140, 141, 142, 143, 145,
147, 173, 174, 175, 178, 179,
180, 181, 182, 184, 185, 186,
187

Produk · 17, 24, 30, 36, 61, 62,
175, 188

Proporsional · ii, iii, 7, 49, 51,
53, 54, 56, 58, 59, 61, 62, 64,
114, 115, 116, 119, 121, 123,
148, 169, 180, 182, 195

R

Regulasi · iii, 19, 21, 31, 35,
36, 37, 38, 45, 56, 57, 104,
111, 113, 118, 121, 123, 125,
129, 133, 134, 136, 137, 138,
144, 161, 174, 177, 181

S

Sengketa · ii, iii, 1, 3, 7, 11, 13,
14, 22, 32, 34, 42, 43, 44, 54,
57, 58, 59, 63, 64, 67, 69, 70,
71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 80,
81, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89,

90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98,
99, 100, 103, 105, 107, 108,
109, 110, 111, 112, 113, 114,
121, 122, 127, 128, 129, 130,
131, 132, 133, 134, 136, 138,
139, 140, 142, 143, 145, 146,
147, 148, 149, 150, 151, 155,
156, 158, 159, 160, 161, 169,
171, 172, 174, 176, 177, 178,
179, 180, 181, 182, 183, 184,
185, 186, 187, 195

U

Usaha · ii, iii, 14, 20, 22, 26,
27, 28, 29, 38, 58, 74, 83, 91,
105, 119, 121, 124, 129, 130,
132, 133, 177, 178, 183, 184,
185, 190

BIOGRAFI PENULIS



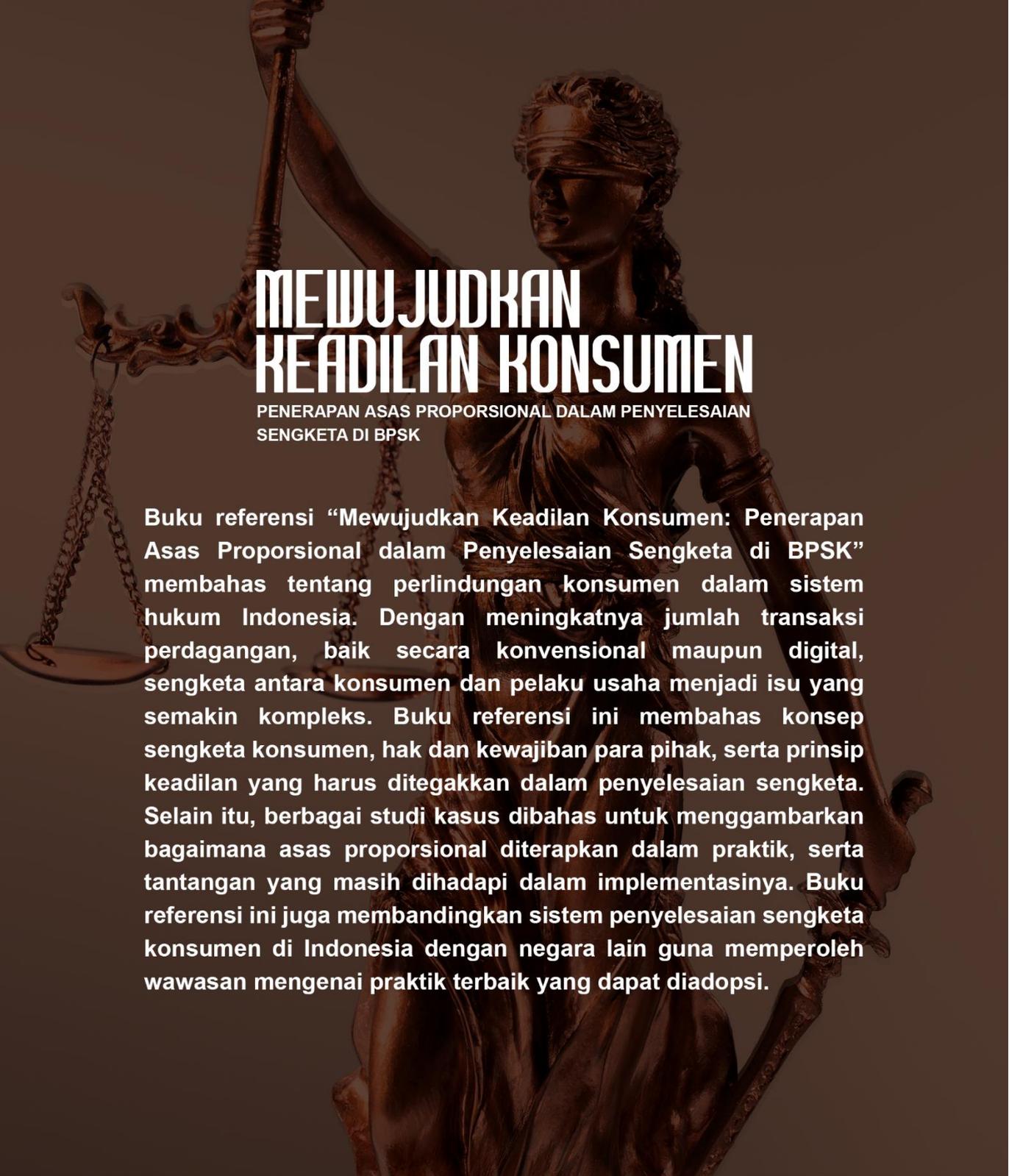
Dr. Lina maulidiana, S.H., M.H.

Lahir di Singkawang, 08 Desember 1970, Lulus S3 di Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Borobudur Jakarta Tahun 2019. Saat ini sebagai Dosen Tetap di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai pada Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum.



Rendy Renaldy, S.H., M.Kn., C.P.Li.

Lahir di Bandar Lampung, 17 Oktober 1992. Lulus S2 di Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Tahun 2016. Saat ini sebagai Dosen di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai pada Program Studi Ilmu Hukum.



MEWUJUDKAN KEADILAN KONSUMEN

PENERAPAN ASAS PROPORSIONAL DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA DI BPSK

Buku referensi “Mewujudkan Keadilan Konsumen: Penerapan Asas Proporsional dalam Penyelesaian Sengketa di BPSK” membahas tentang perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah transaksi perdagangan, baik secara konvensional maupun digital, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menjadi isu yang semakin kompleks. Buku referensi ini membahas konsep sengketa konsumen, hak dan kewajiban para pihak, serta prinsip keadilan yang harus ditegakkan dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, berbagai studi kasus dibahas untuk menggambarkan bagaimana asas proporsional diterapkan dalam praktik, serta tantangan yang masih dihadapi dalam implementasinya. Buku referensi ini juga membandingkan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dengan negara lain guna memperoleh wawasan mengenai praktik terbaik yang dapat diadopsi.



 mediapenerbitindonesia.com
 +6281362150605
 Penerbit Idn
 @pt.mediapenerbitidn

