

## EFEKTIVITAS BPSK DALAM MENANGANI SENGKETA KONSUMEN: STUDI KUALITATIF TENTANG POLA PENGADUAN, MEKANISME PENYELESAIAN, DAN KEPATUHAN PELAKU USAHA

Prayogi<sup>1</sup>, Hari Hendarman<sup>2</sup>, Muhamad Kholid<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: pryogi472@gmail.com<sup>1</sup>, harihendarman@gmail.com<sup>2</sup>, muhamadkholid@uinsgd.ac.id<sup>3</sup>

### RIWAYAT ARTIKEL

Received: 2026-03-02

Revised : 2026-03-10

Accepted: 2026-03-12

### KEYWORDS

BPSK, Consumer Disputes,  
Non-Litigation Resolution

### KATA KUNCI

BPSK, Sengketa Konsumen,  
Penyelesaian Non-Litigasi

### ABSTRACT

*This study analyzes the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in providing access to justice for consumers through a juridical-empirical approach that combines semi-structured interviews with BPSK stakeholders in Bandung, observation of the settlement process, and a review of the regulations underlying the establishment of the agency. Based on Presidential Regulation No. 90 of 2001, BPSK acts as a non-litigation institution that resolves disputes between consumers and business actors through conciliation, mediation, and arbitration, and has the authority to impose administrative sanctions on business actors who violate regulations. The findings show that the structure of the council, which consists of representatives from the government, businesses, and consumers in equal proportions, is an instrument of impartiality in the dispute adjudication process. However, the effectiveness of BPSK services still faces a number of challenges: limited institutional coverage because not all districts/cities have a BPSK, resulting in a centralized caseload and potential barriers to access for consumers from remote areas; conventional evidence procedures; and dependence on the good faith of business actors in implementing decisions. Nevertheless, the BPSK has succeeded in acting as the first line of legal protection before disputes escalate to litigation, with mediation remaining the dominant mechanism and strengthening the principle of procedural justice for the parties. This study contributes to the understanding of the BPSK's role in resolving consumer disputes and provides insights for improving its effectiveness.*

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen melalui pendekatan yuridis-empiris yang memadukan wawancara semi-terstruktur dengan pemangku kepentingan BPSK Kota Bandung, observasi proses penyelesaian, serta kajian regulasi yang mendasari berdirinya lembaga tersebut. Berdasarkan Perpres Nomor 90 Tahun 2001, BPSK berperan sebagai lembaga *non-litigasi* yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, serta berwenang menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar. Temuan menunjukkan bahwa struktur keanggotaan majelis yang terdiri atas unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen dengan proporsi seimbang merupakan instrumen imparialitas dalam proses adjudikasi sengketa. Namun, efektivitas layanan BPSK masih menghadapi sejumlah tantangan: keterbatasan cakupan kelembagaan karena belum seluruh kabupaten/ kota memiliki BPSK sehingga menimbulkan beban perkara terpusat serta potensi hambatan akses bagi konsumen dari wilayah pinggiran; prosedur pembuktian yang masih konvensional; dan ketergantungan penyelesaian pada itikad baik pelaku usaha dalam menjalankan putusan. Meski demikian, BPSK berhasil berperan sebagai garda awal perlindungan hukum sebelum sengketa meningkat ke ranah litigasi, dengan mekanisme mediasi tetap menjadi pilihan dominan dan memperkuat asas keadilan prosedural bagi para pihak. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam memahami posisi BPSK sebagai bagian dari arsitektur alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia serta membuka ruang evaluasi terhadap urgensi peningkatan digitalisasi proses dan perluasan kelembagaan menuju efektivitas yang lebih optimal di masa mendatang.

## 1. Pendahuluan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai implementasi negara dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sekaligus memastikan keseimbangan posisi tawar dalam transaksi barang dan/atau jasa. Dasar pembentukan lembaga ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 mengenai pembentukan BPSK di tingkat kabupaten/kota dan PP Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas PP Nomor 59 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kehadiran BPSK menjadi solusi terhadap keterbatasan pengadilan dalam menangani sengketa konsumen yang membutuhkan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan biaya terjangkau.

Secara normatif, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga mekanisme alternatif: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. (Sutedi 2020) Dalam wawancara dengan perwakilan BPSK Bandung, ditegaskan bahwa pilihan mekanisme sepenuhnya berada pada para pihak, sementara BPSK wajib bersikap netral dan tidak memihak salah satu pihak. Kewenangan BPSK tidak hanya terbatas pada penyelesaian sengketa, namun juga dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen sebagai bentuk penegakan kepatuhan regulatif. (Fakhrudin 2022)

Menariknya, struktur keanggotaan BPSK didesain tri-partit: unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Masing-masing unsur memiliki jumlah anggota yang sama dan setiap majelis yang memeriksa sengketa wajib mewakili ketiga unsur tersebut guna menjamin prinsip imparialitas. Model representasi tripartit ini selaras dengan konsep musyawarah dalam budaya hukum Indonesia, sebagaimana juga terlihat dalam praktik penyelesaian *non-litigasi* di negara-negara yang mengutamakan relasi pasar yang seimbang. (Palmer 2021)

Dalam konteks penyelenggaraan, BPSK Bandung merupakan salah satu lembaga yang paling awal berdiri di Indonesia pada tahun 2001. Namun hingga saat ini masih terdapat sejumlah daerah di Jawa Barat seperti Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, dan Sumedang yang belum memiliki BPSK sehingga masyarakat harus mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Bandung. Kondisi ini menunjukkan kesenjangan akses keadilan, sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa ADR di Indonesia masih mengalami tantangan dari

sisi pemerataan kelembagaan dan efektivitas pelaksanaan. (Safitri 2021)

Selain isu akses, penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kajian mengenai BPSK masih bersifat normatif dan belum banyak memberikan bukti empiris mengenai efektivitas penyelesaian sengketa dalam praktik. Studi oleh Effendi menyoroti peran BPSK dalam meningkatkan perlindungan konsumen, tetapi belum membahas data kinerja lembaga secara kuantitatif. (Effendi 2023) Demikian pula, Purwanto dan Islami menilai BPSK sebagai pilar ADR nasional, namun penelitian tersebut belum mengukur aspek kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan. (Islami 2020) Kondisi ini menciptakan *research gap* mengenai kecepatan penyelesaian, pola pengaduan, dan tingkat kepatuhan yang merupakan indikator kunci efektivitas ADR.

Berdasarkan konteks regulatif, kelembagaan, serta *gap* penelitian tersebut, studi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas BPSK dalam menangani sengketa konsumen, dengan fokus pada: (1) pola pengaduan yang diterima, (2) efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang dipilih para pihak, dan (3) tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar penguatan kebijakan penyelesaian sengketa konsumen *non-litigasi* di Indonesia serta memastikan perlindungan hukum yang lebih optimal dan berkeadilan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris yang menggabungkan analisis normatif terhadap ketentuan hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen dengan kajian empiris mengenai implementasi kewenangan BPSK dalam praktik. (Marzuki 2019) Jenis penelitian yang diterapkan adalah kualitatif deskriptif, yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase di BPSK berdasarkan data lapangan serta kerangka hukum yang berlaku. (Soekanto 2021) Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan perwakilan BPSK Kota Bandung terkait prosedur layanan, pola pengaduan, serta kendala dan tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan.

Observasi *non-partisipatif* juga dilakukan terhadap aktivitas pelayanan masyarakat sebagai upaya memperkuat akurasi temuan empiris. Data sekunder mencakup peraturan perundang-undangan,

buku, dan jurnal ilmiah terkait perlindungan konsumen dan alternatif penyelesaian sengketa, serta dokumen pendukung lain yang relevan dengan pelaksanaan fungsi BPSK. (A. Sutedi 2020) Pemilihan BPSK Kota Bandung sebagai lokasi penelitian didasarkan pada kedudukannya sebagai salah satu lembaga BPSK pertama yang dibentuk di Indonesia dan masih menjadi tempat layanan bagi konsumen di daerah sekitarnya yang belum memiliki BPSK.

Analisis data dilakukan melalui analisis tematik untuk mengidentifikasi pola informasi dari wawancara, yang kemudian diuji melalui *content analysis* atas literatur dan regulasi untuk memastikan kesesuaian antara norma dan praktik. Teknik triangulasi diterapkan guna menjamin validitas hasil penelitian dan memperkuat argumentasi mengenai tingkat efektivitas BPSK dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen. (Matthew B. Miles 2018)

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### Pola Pengaduan Konsumen pada BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

BPSK berperan sebagai lembaga yang memberikan akses penyelesaian sengketa kepada konsumen ketika terjadi kerugian akibat produk atau layanan pelaku usaha. Pola pengaduan konsumen pada BPSK menunjukkan bahwa pengaduan tidak dapat langsung diajukan begitu saja, tetapi harus didahului dengan upaya penyelesaian langsung kepada pelaku usaha. Ketentuan ini merupakan implementasi asas proporsionalitas dan efisiensi layanan, sehingga BPSK menjadi forum penyelesaian ketika jalur internal *dispute resolution* sudah gagal, serupa dengan skema *pre-litigation resolution* di berbagai negara lain. (Palmer, ADR in Asia: Legal Culture and Reform 2021)

Setelah konsumen mengajukan aduannya, BPSK akan melakukan verifikasi formal terkait kelengkapan dokumen seperti identitas, bukti transaksi, dan barang atau dokumen yang menjadi objek sengketa. Tahap ini penting untuk memastikan bahwa klaim konsumen memiliki dasar hukum dan bukti permulaan yang cukup, sebagaimana dipersyaratkan dalam perlindungan konsumen modern. (Adrian Sutedi 2020) Setelah data dinyatakan lengkap, BPSK akan memanggil pelaku usaha dan menjadwalkan sidang penyelesaian sengketa.

#### Jumlah kasus BPSK Kota Bandung 2021-2025

dapat dilihat pada tabel berikut:

Tahun	Jumlah Kasus
2021	27
2022	30
2023	23
2024	15
2025	15

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah kasus yang ditangani BPSK cenderung menurun sejak tahun 2022. Hal ini dapat mengindikasikan peningkatan kesadaran pelaku usaha terhadap kewajiban perlindungan konsumen, atau berkurangnya jumlah sengketa akibat penyelesaian langsung antara konsumen dan pelaku usaha sebelum sampai ke BPSK.

Berdasarkan informasi dari narasumber, pengaduan yang masuk ke BPSK berasal tidak hanya dari Kota Bandung, melainkan juga dari Kabupaten Bandung, Bandung Barat, dan Sumedang yang belum memiliki BPSK. Hal ini mengindikasikan adanya sentralisasi layanan yang berpotensi menambah beban perkara sekaligus memperlihatkan belum meratanya akses penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Barat. Kondisi ini sesuai dengan temuan akademik sebelumnya yang menyebutkan bahwa salah satu tantangan ADR di Indonesia adalah ketidakmerataan infrastruktur kelembagaan. (Ratna Safitri 2021)

Secara karakteristik, sengketa yang dilaporkan konsumen umumnya timbul dari perselisihan kontraktual terkait kualitas barang/jasa yang tidak sesuai, adanya kerugian akibat kesalahan pelaku usaha, serta ketidakterpenuhinya kewajiban purna jual. Pola tersebut sejalan dengan peta sengketa konsumen nasional yang didominasi komplain atas pelanggaran informasi, wanprestasi, dan dugaan praktik bisnis tidak adil. (Arief Fakhruddin 2023) Namun demikian, narasumber memaparkan bahwa masih banyak konsumen yang belum memahami tata cara pengajuan sengketa maupun dokumen yang wajib disertakan, sehingga BPSK perlu memberikan layanan konsultasi sebelum pengajuan perkara.

Dari temuan tersebut, dapat dilihat bahwa pola pengaduan di BPSK tidak hanya menggambarkan jenis sengketa, tetapi juga mencerminkan tingkat literasi konsumen dan kesiapan administratif pelaku usaha dalam menghadapi komplain. BPSK berfungsi sekaligus sebagai lembaga pendidikan konsumen, karena masyarakat belum sepenuhnya mengetahui haknya menurut hukum. Hambatan administratif seperti kurangnya bukti juga menjadi faktor yang dapat memperlambat proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, penguatan sistem informasi publik, penetrasi edukasi mengenai hak dan kewajiban

konsumen, serta optimalisasi pelayanan berbasis digital sangat diperlukan untuk memastikan bahwa BPSK dapat memberikan akses keadilan yang lebih efektif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

### **Efektivitas Mekanisme Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK**

Sebagai lembaga penyelesaian sengketa *non-litigasi*, BPSK memiliki tiga mekanisme utama dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Mekanisme tersebut dirancang untuk memberikan penyelesaian yang cepat, murah, dan berkeadilan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam wawancara dengan perwakilan BPSK Bandung, dijelaskan bahwa ketiga mekanisme tersebut memiliki karakter dan tingkat intervensi yang berbeda: konsiliasi bersifat pasif, mediasi bersifat aktif, sedangkan arbitrase memberikan kewenangan penuh kepada majelis untuk memutus sengketa.

Dalam praktiknya, mediasi menjadi mekanisme yang paling banyak digunakan karena memberikan ruang dialog antara pihak yang bersengketa serta memungkinkan BPSK berperan aktif dalam memfasilitasi kesepakatan. Mediasi dinilai lebih efektif dibandingkan konsiliasi karena mendorong para pihak mencapai kesepakatan tanpa tekanan dan memperkuat hubungan pasca-sengketa. (Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen 2020*) Selain itu, tingkat keberhasilan mediasi yang tinggi di BPSK mencerminkan efektivitas lembaga dalam menyelesaikan kasus secara damai tanpa perlu eskalasi ke pengadilan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sriwidodo yang menyebutkan bahwa mekanisme mediasi dalam ADR memiliki potensi besar untuk mempercepat penyelesaian sengketa di Indonesia karena mengedepankan musyawarah dan keadilan prosedural. (Sriwidodo et al. 2021)

Mekanisme konsiliasi di BPSK umumnya digunakan ketika para pihak telah mencapai tingkat komunikasi yang baik dan hanya memerlukan fasilitasi formal untuk merumuskan kesepakatan. Berdasarkan wawancara, BPSK Bandung mencatat bahwa konsiliasi lebih jarang dipilih dibandingkan mediasi, karena sifatnya yang pasif membuat lembaga tidak dapat banyak mengarahkan jalannya diskusi. Namun demikian, konsiliasi memiliki keunggulan dalam efisiensi waktu, karena keputusan dicapai lebih cepat dengan tingkat partisipasi tinggi dari para pihak. Efektivitasnya sangat bergantung

pada itikad baik pelaku usaha, yang menjadi variabel kunci dalam kesuksesan penyelesaian *non-litigasi*.

Sementara itu, arbitrase digunakan pada kasus-kasus yang bersifat kompleks atau ketika mediasi dan konsiliasi tidak berhasil menghasilkan kesepakatan. Dalam mekanisme ini, majelis BPSK bertindak sebagai pihak yang memutus sengketa secara mengikat. Namun, wawancara menunjukkan bahwa penggunaan arbitrase di BPSK relatif jarang karena masyarakat cenderung lebih memilih penyelesaian yang berbasis kesepakatan (*win-win solution*) dibanding keputusan final yang bersifat mengikat seperti putusan pengadilan. Hal ini menunjukkan adanya preferensi budaya hukum masyarakat Indonesia yang lebih menekankan musyawarah ketimbang konfrontasi hukum. Temuan ini sesuai dengan pandangan Muladi yang menyebutkan bahwa sistem hukum Indonesia dibangun di atas nilai deliberatif dan keseimbangan sosial, bukan hanya kepastian formalistik. (Muladi 2019)

Dari perspektif efektivitas kelembagaan, keberhasilan mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK tidak hanya diukur dari jumlah kasus yang selesai, tetapi juga dari tingkat kepatuhan terhadap hasil penyelesaian dan kepuasan para pihak. (Ratna Safitri, "Evaluasi Efektivitas ADR di Indonesia," 2022) Walaupun belum seluruh hasil mediasi atau arbitrase dipatuhi secara sukarela, sebagian besar kasus di BPSK Bandung berhasil diselesaikan tanpa perlu eskalasi ke pengadilan, menunjukkan efektivitas fungsional lembaga ini dalam menjembatani kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Efektivitas tersebut diperkuat oleh struktur majelis BPSK yang terdiri atas unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, sehingga setiap putusan atau kesepakatan memiliki legitimasi moral dan representatif yang kuat.

Dengan demikian, efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dapat dinilai cukup tinggi, terutama pada aspek mediasi dan konsiliasi. Namun, tantangan ke depan adalah meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan digitalisasi proses administrasi sengketa agar transparansi, kecepatan, dan kepatuhan hasil penyelesaian dapat terus diperkuat.

### **Tingkat Kepatuhan Pelaku Usaha terhadap Putusan BPSK dan Implikasinya terhadap Perlindungan Konsumen**

Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen tidak hanya diukur dari keberhasilan mediasi atau arbitrase menghasilkan kesepakatan, tetapi juga dari tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap hasil

putusan atau kesepakatan tersebut. (Ratna Safitri, "Evaluasi Efektivitas ADR di Indonesia," 2022) BPSK memiliki kewenangan administratif dalam penyelesaian sengketa, sehingga tingkat kepatuhan pelaku usaha menjadi indikator penting legitimasi dan daya paksa lembaga ini. Dalam wawancara dengan perwakilan BPSK Bandung, dijelaskan bahwa keberhasilan penyelesaian sengketa sangat dipengaruhi oleh itikad baik pelaku usaha dalam melaksanakan hasil putusan, karena BPSK tidak memiliki kewenangan eksekutorial layaknya pengadilan.

Putusan atau kesepakatan hasil sidang BPSK bersifat mengikat (*binding*) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2001, tetapi pelaksanaannya masih banyak bergantung pada kesadaran hukum pelaku usaha. Ketika pelaku usaha tidak mematuhi putusan BPSK, konsumen harus melanjutkan penyelesaian ke pengadilan negeri untuk memperoleh penetapan eksekusi, yang pada praktiknya menambah waktu dan biaya penyelesaian. (Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen 2020) Hal ini menunjukkan bahwa kewenangan penegakan hukum BPSK masih terbatas, sehingga *outcomes* yang dihasilkan belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Sebagian pelaku usaha memilih mematuhi putusan demi menjaga reputasi bisnis dan hubungan dengan konsumen, terutama pada sektor usaha yang mengandalkan kepercayaan publik. (Arief Fakhruddin, Analisis Sengketa Konsumen di Indonesia 2023) Sriwidodo dalam penelitiannya mencatat bahwa tingkat kepatuhan yang tinggi mencerminkan meningkatnya legitimasi ADR sebagai instrumen keadilan prosedural yang lebih responsif dibanding litigasi. (al 2021) Di BPSK Bandung, kepatuhan pelaku usaha umumnya tercapai ketika penyelesaian dilakukan melalui mekanisme mediasi, karena putusan bersifat persetujuan sukarela sehingga para pihak merasa memiliki hasil sengketa tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa proses yang didasarkan musyawarah memiliki daya kepatuhan lebih tinggi dibanding mekanisme yang bersifat adjudikatif seperti arbitrase.

Namun demikian, terdapat pula kasus di mana pelaku usaha enggan menghadiri panggilan sidang BPSK, bahkan setelah pemanggilan resmi dilakukan, sehingga proses penyelesaian menjadi terhambat. Hambatan ini memperkuat pandangan akademik bahwa ADR di Indonesia masih menghadapi tantangan serius dalam hal *law enforcement*, disebabkan belum adanya sanksi tegas

apabila pelaku usaha mengabaikan panggilan lembaga. (Palmer, ADR in Asia: Legal Culture and Reform 2021) BPSK sebenarnya berwenang menjatuhkan sanksi administratif, namun implementasinya sering terbentur dengan keterbatasan pengawasan pemerintah daerah. (Irawati 2022)

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun pelaksanaan putusan BPSK menunjukkan tingkat kepatuhan yang cukup baik terutama melalui mekanisme kesepakatan bersama, namun kekosongan daya paksa eksekusi masih menjadi hambatan struktural dalam memberikan perlindungan konsumen secara optimal. Untuk memperkuat posisi BPSK, diperlukan reformasi penguatan kewenangan eksekutorial, digitalisasi pemantauan pelaksanaan putusan, serta peningkatan edukasi kepatuhan hukum kepada pelaku usaha agar tujuan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen dapat tercapai secara seimbang.

#### 4. Kesimpulan

Pola pengaduan konsumen pada BPSK menunjukkan bahwa lembaga ini berfungsi sebagai penyelesaian lanjutan setelah upaya penyelesaian internal gagal, sehingga mendukung efisiensi dan perlindungan konsumen. Namun, rendahnya literasi masyarakat mengenai prosedur pengaduan dan ketimpangan akses layanan di wilayah yang belum memiliki BPSK masih menjadi hambatan. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya peningkatan edukasi konsumen dan digitalisasi layanan agar proses pengajuan sengketa dapat berjalan lebih efektif.

Dari sisi penyelesaian sengketa, mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang diterapkan BPSK telah berjalan cukup efektif, terutama mediasi yang memungkinkan terciptanya kesepakatan sukarela dan mengedepankan *win-win solution*. Keberhasilan ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme *non-litigasi* yang lebih cepat, murah, dan ramah pihak. Meski demikian, penguatan sistem administrasi dan pemanfaatan teknologi masih dibutuhkan untuk memastikan kelancaran proses dan transparansi penyelesaian.

Sementara itu, tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK masih bergantung pada kesadaran hukum dan itikad baik, mengingat lembaga ini tidak memiliki kewenangan eksekutorial yang kuat. Ketika pelaku usaha tidak kooperatif atau absen dalam proses persidangan, kepastian hukum bagi konsumen menjadi terhambat. Oleh karena itu,

peningkatan daya paksa putusan, pemantauan kepatuhan berbasis digital, serta penguatan regulasi dan koordinasi menjadi faktor penting untuk menjamin perlindungan konsumen yang optimal dan berkelanjutan.

## 5. Daftar Pustaka

### Buku

- Marzuki, P. M. (2019). *Penelitian hukum*. Jakarta, Indonesia: Kencana.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis*. London, England: Sage.
- Muladi. (2019). *Demokrasi, hak asasi manusia, dan reformasi hukum di Indonesia*. Jakarta, Indonesia: Habibie Center.
- Palmer, M. (2021). *ADR in Asia: Legal culture and reform*. Singapore: Springer.
- Soekanto, S. (2021). *Penelitian hukum empiris*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Press.
- Sutedi, A. (2020). *Tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen*. Jakarta, Indonesia: Ghalia.

### Jurnal / Artikel Ilmiah

- Effendi, R. (2023). Evaluasi perlindungan konsumen melalui BPSK. *Law and Policy Review*, 6(3), 98–102.
- Fakhrudin, A. (2022). Peran BPSK dalam penegakan hak konsumen. *Jurnal Hukum & Konsumen*, 12(1), 55–56.
- Fakhrudin, A. (2023). Analisis sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum & Konsumen*, 13(1), 33–39.
- Irawati, D. (2022). Penguatan kewenangan BPSK dalam penegakan hak konsumen. *Reformasi Hukum*, 9(2), 88–89.
- Purwanto, J., & Islami, N. (2020). BPSK sebagai pilar ADR nasional. *Indonesian Law Journal*, 4(2), 77–80.
- Safitri, R. (2021). Kendala implementasi ADR di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 19(2), 211–214.
- Safitri, R. (2022). Evaluasi efektivitas ADR di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 20(1), 115–118.
- Sriwidodo, et al. (2021). Penyelesaian sengketa melalui ADR di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(2), 233–235.

### Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Indonesia.
- Republik Indonesia. (2001). *Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan*

*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jakarta, Indonesia.

Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jakarta, Indonesia.

### Sumber Wawancara

- Mayang. (2025, October 29). *Wawancara pribadi* [Sekretaris Administrasi BPSK Kota Bandung].
- Yanto. (2025, October 29). *Wawancara pribadi* [Anggota BPSK Bidang Pelaku Usaha BPSK Kota Bandung].



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).