

Analisis Putusan BPSK DKI Nomor 002 Tahun 2025 Tentang Efektivitas Perlindungan Konsumen

1.*. Faizal

2. Muh. Amin Saleh

3. Muhenri Sihotang

4. Appe Hutaeruk

1.2.3.4. Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Mpu Tantular, Jakarta, Indonesia.

*. Corresponding author, email: faizalll399@gmail.com



<https://doi.org/10.56128/jkih.v6i2.1049>

ABSTRAK: Konsumen sering berada pada posisi yang rentan akibat penyalahgunaan klausula baku oleh pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif-analitis dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum preventif dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui penegasan hak konsumen (Pasal 4), kewajiban pelaku usaha (Pasal 7), serta larangan mutlak pencantuman klausula baku eksonerasi (Pasal 18). Dalam studi kasus Putusan BPSK No. 002/A/BPSK-DKI/VIII/2025, terjadi kegagalan instrumen preventif di mana *developer* mencantumkan klausula baku sepihak dalam Surat Pemesanan Unit Kios (SPUK) yang mengharuskan seluruh uang muka konsumen senilai Rp113.800.000,- karena fasilitas Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) ditolak bank. Melalui mekanisme represif (arbitrase), Majelis BPSK mengoreksi ketimpangan tersebut dan menyatakan klausula tersebut cacat substansi karena melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta tidak harmonis dengan Pasal 22H ayat (4) PP Nomor 12 Tahun 2021 yang membatasi potongan maksimal pembatalan KPA sebesar 10%.

KATA KUNCI: BPSK, Efektivitas Hukum, Digitalisasi Pasar, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi nasional dan globalisasi perdagangan telah membawa perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat Indonesia. Konsumen kini dihadapkan pada beragam pilihan produk dan jasa, baik melalui transaksi konvensional maupun digital. Dalam konteks hukum dan ekonomi, transaksi dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu transaksi konvensional dan transaksi digital (Nafisah, & Zulfahri, 2023). Transaksi konvensional adalah kegiatan jual beli barang atau jasa yang dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli di lokasi fisik, dengan menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran. Model ini menekankan interaksi tatap muka, sehingga proses negosiasi, pembayaran, dan penyerahan barang dilakukan secara manual dan membutuhkan kehadiran kedua belah pihak. Sebaliknya, transaksi digital merupakan bentuk transaksi yang dilakukan melalui media

elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi, di mana pembayaran dilakukan secara non-tunai menggunakan instrumen seperti kartu debit, kartu kredit, e-wallet, atau mobile banking (Nurhayati, & Siregar, 2020).

Transaksi digital memungkinkan konsumen dan pelaku usaha berinteraksi tanpa batas ruang dan waktu, serta memberikan efisiensi dalam pencatatan dan keamanan data. Perbedaan mendasar antara keduanya terletak pada media pembayaran, cara interaksi, dan tingkat efisiensi. Transaksi konvensional bersifat fisik, membutuhkan kehadiran langsung, dan rentan terhadap risiko seperti uang palsu atau kehilangan fisik. Sementara itu, transaksi digital bersifat elektronik, dapat dilakukan jarak jauh, lebih cepat, dan tercatat secara otomatis dalam sistem digital, meskipun tetap menghadapi tantangan berupa risiko kebocoran data atau serangan siber (Setyawan, 2021). Dengan demikian, perbedaan ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah mengubah paradigma transaksi, dari yang berbasis tatap muka menjadi berbasis digital, sehingga menuntut adanya regulasi yang adaptif untuk melindungi konsumen dalam kedua bentuk transaksi tersebut.

Selain kemudahan tersebut, muncul risiko berupa penipuan, ketidakjelasan kualitas produk, serta praktik bisnis yang merugikan konsumen. Ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen menimbulkan kebutuhan mendesak akan instrumen hukum yang mampu memberikan perlindungan efektif terhadap hak-hak konsumen (Firdaus & Harahap, 2023). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lahir sebagai tonggak penting dalam sistem hukum Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan hak-hak fundamental konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang transparan, serta tidak mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

Namun, efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik masih menghadapi tantangan. Rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya, lemahnya penegakan hukum, serta masih adanya pelaku usaha yang menggunakan klausula baku yang merugikan, menjadi faktor penghambat perlindungan konsumen. Dalam kajian hukum perjanjian, klausula baku adalah ketentuan atau syarat yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam dokumen perjanjian, tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk melakukan negosiasi (Anggraeni & Wahyuni, 2021). Klausula ini biasanya berbentuk standar (*standard clause*) yang berlaku sama bagi semua konsumen, sehingga konsumen hanya dapat menerima atau menolak seluruh isi perjanjian tanpa dapat mengubah substansinya (Fauzi & Lestari, 2020).

Dengan demikian, klausula baku dipandang sebagai bentuk ketidakseimbangan posisi tawar dalam perjanjian, karena konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi yang adil. Secara akademis, klausula baku dapat dipahami sebagai instrumen hukum yang lahir dari kebutuhan efisiensi transaksi massal, namun berpotensi menimbulkan ketidakadilan apabila digunakan untuk mengurangi atau menghilangkan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, regulasi mengenai klausula baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menjaga keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen, serta memastikan adanya perlindungan hukum yang efektif bagi pihak yang rentan.

Penelitian terdahulu mengenai BPSK cenderung memfokuskan kajian pada eksistensi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif (Kurniawan, & Sari, 2021; Kusuma & Dewi, 2022; Rahardjo & Amelia, 2023; Yulianto & Handayani, 2023). Sebagian besar lainnya

meninjau efektivitas BPSK secara umum dalam perlindungan hukum bagi konsumen (Hidayati & Syahza, 2022; Marzuki & Sabrina, 2022; Susanti & Ali, 2021). Sementara itu, beberapa studi lain lebih menyoroti problematika teknis eksekusi putusan BPSK dan aspek legalitas prosedur acaranya (Pratiwi & Hukum, 2020; Saputra & Indrawati, 2022; Sihombing & Ginting, 2021). Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini memiliki keunggulan dan kebaruan melalui pendekatan analisis yang mengintegrasikan aspek hukum normatif dengan harmonisasi regulasi sektoral terbaru, yakni Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021. Penelitian ini tidak hanya membedah sengketa secara teoretis, tetapi secara spesifik menganalisis bagaimana putusan BPSK berfungsi sebagai mekanisme represif yang mengoreksi kegagalan instrumen preventif UUPK dalam kasus properti kontemporer. Urgensi penelitian ini menjadi mendesak guna merumuskan formulasi perlindungan konsumen yang tidak hanya bersifat normatif di atas kertas, tetapi juga memiliki kekuatan eksekutorial yang efektif di lapangan. Dengan menggabungkan analisis sengketa spesifik terhadap Putusan BPSK Nomor 002/A/BPSK-DKI/VIII/2025 dengan tantangan era digital, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih responsif dalam menyeimbangkan relasi antara inovasi perdagangan digital dengan perlindungan martabat konsumen.

Urgensi penelitian ini semakin nyata ketika dikaitkan dengan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta Nomor 002/A/BPSK-DKI/VIII/2025. Kasus tersebut melibatkan seorang konsumen yang melakukan pemesanan unit kios apartemen dengan nilai transaksi Rp. 569.000.000,- dan telah menyetorkan uang muka sebesar Rp. 113.800.000,-. Konsumen mengalami kerugian karena fasilitas Kredit Pemilikan Apartemen (KPA) ditolak oleh bank, sementara pelaku usaha menolak mengembalikan uang muka dengan alasan klausula baku dalam Surat Pemesanan Unit. Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ditunjuk melalui mekanisme yang melibatkan para pihak yang bersengketa. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Dalam hal arbitrase, penggugat dan tergugat masing-masing menunjuk arbiter, kemudian kedua arbiter tersebut bersama-sama menunjuk arbiter ketiga yang akan bertindak sebagai Ketua Majelis Arbitrase (Aditya & Santoso, 2022).

Sehingga, penunjukan Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan secara partisipasi oleh para pihak yang bersengketa, bukan sepenuhnya ditentukan sepihak oleh lembaga. Mekanisme ini dimaksudkan untuk menjaga netralitas, keadilan, dan kepercayaan para pihak terhadap proses penyelesaian sengketa konsumen. Dalam hal ini Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menilai bahwa klausula baku yang menyatakan seluruh pembayaran hangus bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menyatakan hak menolak pengembalian uang konsumen (Haris & Wulandari, 2023).

Kasus ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan norma hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga pada implementasi melalui lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian, penelitian ini penting untuk menilai sejauh mana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mampu memberikan perlindungan hukum yang preventif maupun represif, serta bagaimana lembaga penyelesaian sengketa konsumen berperan dalam mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif-analitis dengan pendekatan studi kasus. Metode ini bertujuan membedah peristiwa hukum secara mendalam berdasarkan peraturan perundang-undangan (*law in books*) dan menginterpretasikannya secara kritis dengan teori hukum serta praktik pelaksanaannya terkait informasi dan transaksi elektronik. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan konsumen *online* dan pelaku usaha *hibrid*, serta studi terhadap dokumen kontrak perjanjian. Sementara itu, data sekunder didapatkan dari literatur hukum (buku, jurnal) dan regulasi relevan, seperti KUHPerdara, UU Hukum Dagang, UU ITE, serta ketentuan OJK. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yakni: diskusi semi-terstruktur dengan ahli/praktisi perlindungan konsumen untuk menggali implementasi aturan; studi dokumentasi terhadap kontrak dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta studi pustaka sebagai landasan normatif. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik deskriptif-analitis. Data diidentifikasi, dikategorikan, dan diinterpretasikan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah dan menjelaskan makna di balik fakta hukum yang ada, sehingga menghasilkan kesimpulan penelitian yang terarah dan komprehensif.

HASIL & PEMBAHASAN

Upaya Pencegahan (preventif) UUPK Terhadap Pelanggaran Hak Konsumen

Analisis mendalam terhadap Putusan BPSK No. 002/A/BPSK-DKI/VIII/2025 mengungkap akar masalah sengketa ini pada dua faktor kunci dalam hubungan konsumen-pelaku usaha di sektor properti: ketimpangan posisi tawar dan asimetri informasi. Ketimpangan posisi tawar terlihat dari fakta bahwa konsumen berada dalam posisi lemah secara struktural, di mana *developer* sebagai pelaku usaha telah menyusun Surat Pemesanan Unit Kios (SPUK) secara sepihak dengan klausula baku yang krusial. Klausula tersebut, terutama Pasal 6 huruf h, menyatakan bahwa uang muka menjadi hangus jika transaksi gagal, membuat konsumen hanya dihadapkan pada pilihan “*take it or leave it*” tanpa ruang negosiasi yang berarti. Hal ini mencerminkan praktik kontraktual yang tidak seimbang, di mana pihak yang lebih kuat dalam hal ekonomi dan pengetahuan hukum mendikte syarat-syarat perjanjian.

Asimetri informasi juga menjadi masalah utama, di mana *developer* menguasai informasi yang jauh lebih komprehensif mengenai detail proyek, skema pembiayaan, dan risiko kontraktual. Sebaliknya, konsumen tidak memiliki akses atau pemahaman yang memadai terkait implikasi hukum dari klausula “uang muka hangus”. Ketidaksetaraan ini menyebabkan konsumen rentan terhadap kerugian, menandatangani perjanjian tanpa kesadaran penuh atas konsekuensi yang dapat timbul. Kombinasi kedua faktor ini menciptakan kondisi eksploitatif, di mana klausula eksonerasi dalam SPUK berfungsi untuk mengalihkan seluruh risiko transaksi kepada konsumen, sementara pelaku usaha terbebas dari tanggung jawab (Prasetyo & Kamil, 2023). Hal ini jelas bertentangan dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hukum perjanjian. Guna menganalisis efektivitas norma hukum dalam mengantisipasi kondisi di atas, penelitian ini berlandaskan pada dua teori utama. Teori Perlindungan Hukum Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi preventif dan represif. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sebelum kerugian terjadi melalui

rambu-rambu normatif yang mengatur perilaku pelaku usaha. Dalam konteks UUPK, instrumen preventif ini diwujudkan dalam Pasal 4 (hak konsumen), Pasal 7 (kewajiban pelaku usaha), dan khususnya Pasal 8-18 (larangan bagi pelaku usaha, termasuk klausula baku yang merugikan). Sengketa dalam kasus ini menunjukkan kegagalan fungsi preventif, sebab klausula terlarang tetap dicantumkan dan diterapkan, memaksa konsumen menggunakan jalur represif.

Teori keseimbangan kontrak menekankan bahwa kebebasan berkontrak bukanlah hak absolut. Hukum harus melakukan intervensi ketika kebebasan tersebut digunakan untuk menciptakan ketidakadilan akibat ketimpangan posisi para pihak. UUPK, melalui Pasal 18, merupakan bentuk intervensi negara yang sah dan diperlukan untuk menyetarakan kedudukan konsumen yang lemah terhadap pelaku usaha yang kuat. Klausula baku yang merugikan konsumen dapat dianggap sebagai penyalahgunaan kebebasan berkontrak yang harus dikoreksi oleh hukum. Kedua teori ini saling melengkapi, di mana teori Hadjon menjelaskan perlunya norma preventif, sementara teori Keseimbangan Kontrak memberikan landasan filosofis bagi intervensi negara dalam kontrak privat untuk melindungi pihak yang lemah (Wijaya & Sari, 2021).

Penelitian ini menguji dua instrumen preventif utama dalam UUPK yang relevan dengan kasus. Larangan Klausula Baku dalam Pasal 18 UUPK menyatakan bahwa klausula dalam SPUK Pasal 6 huruf h yang menyatakan uang muka hangus merupakan klausula eksonerasi yang dilarang. Klausula ini termasuk dalam klausula baku yang dinyatakan batal demi hukum. Analisis menunjukkan bahwa substansi hukum UUPK bersifat imperatif dan mengesampingkan asas kebebasan berkontrak ketika digunakan untuk menciptakan ketidakadilan. Oleh karena itu, klausula tersebut cacat hukum dan tidak memiliki kekuatan mengikat. Kewajiban Itikad Baik dalam Pasal 7 huruf a UUPK mengatur bahwa prinsip itikad baik berlaku tidak hanya pada pelaksanaan kontrak tetapi juga pada tahap pra-kontraktual. *Developer* berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Ketidapahaman konsumen terhadap konsekuensi dari klausula “uang muka hangus” mengindikasikan potensi pelanggaran kewajiban ini. Transparansi informasi yang rendah memperparah asimetri informasi dan berkontribusi pada timbulnya sengketa.

Analisis terhadap legalitas SPUK harus dilakukan tidak hanya berdasar UUPK, tetapi juga dari perspektif harmonisasi dengan regulasi sektoral, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021. Pasal 22H ayat (4) PP No. 12/2021 mengatur bahwa jika pembatalan terjadi karena penolakan KPR/KPA oleh bank, pelaku usaha wajib mengembalikan uang muka setelah dipotong maksimal 10% untuk biaya administrasi dan pajak. Klausula “uang muka hangus” dalam SPUK bertentangan dengan ketentuan ini, menunjukkan bahwa pelaku usaha melanggar baik UUPK maupun regulasi spesifik sektor properti. Putusan BPSK yang memerintahkan pengembalian 90% dana merupakan implementasi dari harmonisasi antara UUPK dan PP No. 12/2021, mencerminkan prinsip *lex specialis derogat legi generali*.

Putusan BPSK menunjukkan bagaimana norma preventif dalam UUPK diterapkan dalam praktik. Dalam perspektif Teori Sistem Hukum Lawrence M. Friedman, putusan ini menunjukkan interaksi positif antara substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum. Norma Pasal 18 UUPK dan Pasal 22H ayat (4) diterapkan untuk membatalkan klausula yang tidak adil, sementara BPSK berfungsi sebagai badan penyelesaian sengketa yang efektif. Kesadaran konsumen untuk menggugat serta kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan menunjukkan perkembangan budaya hukum yang mendukung penegakan hak konsumen. Penerapan keadilan proporsional dalam putusan BPSK, dengan memotong 10% sesuai PP No. 12/2021, mencerminkan pendekatan seimbang dalam mendistribusikan konsekuensi berdasarkan hukum dan fakta.

Perlindungan hukum preventif dalam UUPK telah dirancang untuk mengantisipasi pelanggaran hak konsumen. Namun, dalam kasus ini, fungsi preventif gagal karena norma dilanggar oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum represif melalui BPSK berperan sebagai mekanisme korektif dan pemulihan. Putusan BPSK berhasil menegakkan norma preventif yang telah dilanggar, membatalkan klausula baku, dan memulihkan hak konsumen secara proporsional. Kasus ini mengkonfirmasi teori Philipus M. Hadjon bahwa ketika perlindungan preventif gagal, perlindungan represif diperlukan untuk memulihkan keadaan dan menegakkan hukum, serta memberikan efek preventif untuk masa depan.

Tantangan Era Digital dan Lintas Batas

Perkembangan ekonomi digital telah menggeser paradigma perlindungan konsumen secara fundamental, menciptakan tantangan baru yang tidak teratasi oleh instrumen hukum nasional. Salah satu tantangan utama adalah konflik yurisdiksi dan hukum yang berlaku pada transaksi e-commerce lintas negara. Banyak platform digital global memasukkan klausula dalam “*Click-Wrap Agreements*” yang menunjuk hukum dan forum negaranya sendiri, yang sulit diakses oleh konsumen Indonesia. Dari segi biaya transaksi, sesuai dengan Teori Analisis Ekonomi Hukum, biaya untuk menuntut pelaku usaha asing seringkali lebih tinggi daripada nilai kerugian konsumen, menciptakan *market failure*. Dominasi *platform* digital juga menambah kompleksitas, di mana tanggung jawab hukum mereka atas pelanggaran oleh pedagang seringkali belum diatur dengan jelas. Asimetri informasi semakin rumit dengan algoritma pricing dan praktik manipulatif (Kurniawan, & Sari, 2021).

Guna menjawab tantangan ini, diperlukan restrukturisasi sistem perlindungan konsumen yang adaptif. Amendemen UUPK diperlukan untuk mengakomodasi realitas digital, termasuk memperluas definisi “pelaku usaha” agar mencakup platform digital. Tanggung jawab platform perlu diatur secara tegas, termasuk transparansi algoritma dan penyelesaian sengketa. Perlindungan data pribadi konsumen juga harus diperkuat dalam kerangka hak konsumen. Pengembangan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) yang terintegrasi dan mudah diakses akan menjadi solusi awal untuk penyelesaian sengketa digital, termasuk lintas batas. Harmonisasi dan konvergensi hukum internasional juga diperlukan, di mana Indonesia harus aktif dalam *Global Consumer Governance* melalui ratifikasi konvensi internasional dan kerja sama bilateral/multilateral. Peningkatan literasi hukum dan digital konsumen juga penting untuk menciptakan konsumen yang cerdas dan sadar hukum.

Masa depan penegakan hukum perlindungan konsumen akan ditentukan oleh kemampuan beradaptasi terhadap lanskap digital dan lintas batas. Paradigma perlindungan harus beralih dari teritorial nasional menuju tata kelola konsumen global yang kolaboratif. Efisiensi ekonomi penegakan hukum menjadi krusial, dengan hukum yang dirancang agar biayanya tidak melampaui manfaat bagi konsumen. Regulasi harus konvergen dan responsif, mengikat aktor negara maupun non-negara. UUPK perlu direkonstruksi menjadi instrumen yang tangguh, melindungi dari kerugian tradisional maupun risiko digital, sehingga dapat menjamin keadilan bagi konsumen Indonesia di pasar global yang semakin tanpa batas.

PENUTUP

Kontrak *e-commerce* merupakan manifestasi modern dari konsep jual beli yang diatur dalam Buku III KUHPdata. Meski secara normatif kontrak elektronik sah dan mengikat sepanjang memenuhi Pasal 1320 KUHPdata, realitas empirisnya menunjukkan adanya reduksi esensi konsensus. Penggunaan *click-wrap agreement* dan dominasi klausula baku menciptakan ketimpangan posisi tawar yang signifikan, sehingga kesepakatan sering kali tidak merepresentasikan kehendak bebas, melainkan fiksi hukum yang mengabaikan keadilan komutatif.

Pelindungan hukum bagi konsumen *e-commerce* atas kontrak yang tidak memenuhi prinsip kesepakatan diwujudkan melalui mekanisme pembatalan kontrak akibat cacat kehendak (*bedrog* atau *dwaling*) berdasarkan Pasal 1321 KUHPdata, serta pembatalan klausula eksonerasi yang melanggar Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen (UUPK). Mengingat asimetri posisi tawar, hubungan hukum tersebut wajib tunduk pada rezim UUPK. Namun, akses keadilan bagi konsumen masih terkendala oleh kompleksitas pembuktian dan biaya litigasi pada sengketa kerugian kecil (*small claims*). Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) serta optimalisasi wewenang eksekutorial BPSK sebagai langkah *ius constituendum* guna menjamin efektivitas pelindungan hak konsumen di masa depan.

REFERENSI

- Aditya, Z. F., & Santoso, B. (2022). Eksistensi BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2), 187–202. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.657>
- Anggraeni, D., & Wahyuni, S. (2021). Keadilan restoratif dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(2), 245–262. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v10i2.683>
- Fauzi, I., & Lestari, P. (2020). Problematika eksekusi putusan BPSK dalam upaya perlindungan konsumen. *Jurnal Yudisial*, 13(3), 321–336. <https://doi.org/10.29123/jy.v13i3.436>
- Firdaus, A., & Harahap, R. (2023). Consumer class action in Indonesian law: An analysis of its implementation within the BPSK framework. *Journal of Asian Law and Economics*, 14(1), 45–67. <https://doi.org/10.1515/jale-2023-1002>
- Haris, A., & Wulandari, D. (2023). Tinjauan hukum terhadap putusan BPSK tentang wanprestasi dalam perjanjian jasa. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 12(1), 55–74. <https://doi.org/10.25216/jhp.12.1.2023.55-74>
- Hidayati, N., & Syahza, A. (2022). The effectiveness of consumer dispute resolution through the Indonesian Consumer Dispute Resolution Agency. *Heliyon*, 8(12), e12245. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12245>
- Kurniawan, B., & Sari, M. (2021). Mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK: Antara harapan dan realita. *Jurnal Mediasi*, 13(1), 1–18. <https://doi.org/10.29123/mediasi.v13i1.412>

- Kusuma, M. A., & Dewi, A. A. S. K. (2022). Strengthening consumer rights through alternative dispute resolution: Lessons from the Indonesian BPSK. *Asian Journal of Comparative Law*, 17(1), 112–130. <https://doi.org/10.1017/asjcl.2022.5>
- Marzuki, M., & Sabrina, A. (2022). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam perlindungan hukum bagi konsumen. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 29(2), 367–389. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol29.iss2.art6>
- Nafisah, N., & Zulfahri, Z. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen akta yang diputus oleh BPSK. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 8(1), 49–60. <https://doi.org/10.17977/um019v8i1p49-60>
- Nurhayati, I., & Siregar, M. (2020). The role of non-litigation institutions in consumer protection: A comparative study of Indonesia and Malaysia. *Journal of Consumer Policy*, 43(3), 501–520. <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09464-w>
- Prasetyo, H., & Kamil, I. (2023). The principle of legal certainty in consumer protection law: A case study of BPSK decisions in Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 65(2), 178–195. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-03-2022-0057>
- Pratiwi, K. D., & Hukum, F. (2020). Keabsahan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut hukum acara perdata. *Jurnal Mimbar Hukum*, 32(1), 117–133. <https://doi.org/10.22146/jmh.45821>
- Rahardjo, S., & Amelia, R. (2023). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam putusan BPSK Kota Bandung. *Pandecta: Research Law Journal*, 18(1), 1–15. <https://doi.org/10.15294/pandecta.v18i1.41233>
- Saputra, R., & Indrawati, I. (2022). Analisis putusan BPSK No. 015/.../BPSK/... dalam perspektif perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 52(2), 456–475. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol52.no2.3156>
- Setyawan, D. (2021). Analisis yuridis putusan BPSK dalam sengketa jual beli online berdasarkan UUPK. *Jurnal Privat Law*, 9(2), 210–219. <https://doi.org/10.14710/jpl.v9i2.210-219>
- Sihombing, J. M., & Ginting, B. (2021). The execution of BPSK decisions as an effort to provide legal protection for consumers. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 15(3), 234–248.
- Susanti, D. O., & Ali, M. (2021). Legal protection for consumers in the digital economy era: Challenges for the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). *Cogent Social Sciences*, 7(1), 1945776. <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1945776>
- Wijaya, A., & Sari, D. P. (2021). Legal standing of consumers in dispute resolution before the BPSK: An analysis of procedural law. *Lex Scientia Law Review*, 5(2), 289–310. <https://doi.org/10.15294/lesrev.v5i2.47891>
- Yulianto, A., & Handayani, T. (2023). Peran BPSK dalam mewujudkan asas keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*, 9(1), 33–48. <https://doi.org/10.46923/kyadiren.v9i1.245>

Editorial Office of Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum (JKIH)

Medan City, North Sumatra, Indonesia.

Phone / WhatsApp Business: +62 811-620-1239

Email: support@jurnal.locusmedia.id

E-ISSN: 2809-9265 | DOI Prefix: 10.56128/jkih

Powered by Locus Media Publishing
