

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam hubungan antara produsen dan konsumen. Konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha karena keterbatasan akses terhadap informasi, sumber daya, dan pemahaman tentang hak-hak mereka.¹ Dalam transaksi ekonomi, ketimpangan ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memasukkan klausul kontraktual yang tidak adil atau merugikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan perlindungan konsumen tidak hanya untuk menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam masyarakat.²

Tujuan utama dari perlindungan konsumen bukan hanya untuk menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam masyarakat. Dengan adanya perlindungan konsumen yang kuat, diharapkan dapat tercipta kepercayaan publik terhadap sistem hukum, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mendorong terciptanya pasar yang adil dan transparan.³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen dari praktik yang tidak adil, termasuk melalui penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, murah, dan sederhana melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴ BPSK dirancang untuk menjadi forum alternatif yang memberikan akses lebih luas bagi konsumen yang mungkin menghadapi hambatan untuk membawa kasus mereka ke pengadilan.⁵

¹ Philip Kotler & Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, 14th ed. (Pearson Education, 2012), 147.

² Ian Ramsay, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, 3rd ed. (Hart Publishing, 2012), 85.

³ Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2001), 78.

⁴ Munir Fuady, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 45.

⁵ Bryan A. Garner (ed.), *Black's Law Dictionary*, 10th ed. (Thomson Reuters, 2014), 459.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki sejumlah kewenangan, di antaranya memberikan konsultasi terkait perlindungan konsumen, mengawasi penggunaan klausula baku, melaporkan dugaan pelanggaran kepada penyidik umum, menerima pengaduan secara tertulis maupun lisan, serta memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar ketentuan. Selain itu, BPSK juga berwenang memanggil dan menghadirkan saksi dalam proses penyelesaian sengketa. Dalam menjalankan tugasnya, BPSK membentuk majelis yang terdiri dari tiga unsur, yaitu perwakilan pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.⁶

Meskipun BPSK memiliki mandat untuk menyelesaikan sengketa konsumen, implementasinya di lapangan sering kali menghadapi tantangan.⁷ Salah satu masalah utama adalah ketidaksesuaian antara kewenangan yang diatur dalam regulasi dan praktik di lapangan, terutama dalam kasus sengketa yang melibatkan perjanjian kredit. Dalam perjanjian kredit, sering kali terdapat klausul arbitrase yang mengarahkan penyelesaian sengketa ke lembaga arbitrase tertentu, yang secara tidak langsung membatasi kewenangan BPSK.⁸

Salah satu kasus yang mencerminkan tantangan tersebut adalah Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau dalam perkara sengketa perjanjian kredit. Kasus ini bermula dari pengaduan seorang konsumen terhadap PT Sinar Mas Multifinance Cabang Lubuklinggau, yang merasa hak-haknya dalam perjanjian kredit telah dilanggar. BPSK, sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, mengeluarkan putusan yang menguntungkan konsumen. Namun, putusan ini kemudian digugat oleh pihak pelaku usaha dengan alasan bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan untuk mengadili sengketa terkait perjanjian kredit.

Mahkamah Agung dalam putusannya mengabulkan permohonan kasasi dari PT Sinar Mas Multifinance dan menyatakan bahwa BPSK tidak memiliki yurisdiksi dalam penyelesaian sengketa yang melibatkan lembaga pembiayaan.

⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2005), 89.

⁷ Munir Fuady, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 65.

⁸ Ian Ramsay, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, 3rd ed. (Hart Publishing, 2012), 132.

Putusan ini didasarkan pada pemahaman bahwa sengketa perjanjian kredit bukan bagian dari hubungan langsung antara produsen dan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, Mahkamah Agung menegaskan bahwa sengketa seperti ini harus diselesaikan melalui jalur peradilan umum atau lembaga penyelesaian sengketa yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Keputusan ini menuai berbagai pandangan, terutama terkait dengan aksesibilitas keadilan bagi konsumen. Di satu sisi, pembatasan kewenangan BPSK memberikan kepastian hukum bagi lembaga pembiayaan dan menegaskan bahwa perjanjian kredit memiliki forum penyelesaian tersendiri. Namun, di sisi lain, hal ini dianggap menghambat akses konsumen terhadap penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan efisien, terutama bagi konsumen yang kurang memiliki pemahaman hukum atau keterbatasan sumber daya untuk menempuh jalur litigasi.

Putusan ini menjadi titik penting dalam perdebatan mengenai batas kewenangan BPSK dalam menangani sengketa perjanjian kredit. Perbedaan perspektif antara pendekatan formalistik dalam kontrak kredit dan prinsip perlindungan konsumen yang lebih substantif menuntut adanya kajian lebih lanjut mengenai bagaimana regulasi dapat memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi tanpa mengabaikan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menganalisis implikasi hukum dari Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, serta mengkaji dampaknya terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.⁹

Sejumlah putusan Mahkamah Agung telah memperjelas batas kewenangan BPSK dalam menangani sengketa perjanjian kredit. Salah satu putusan yang relevan adalah Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus-BPSK/2016, yang menyatakan bahwa BPSK tidak memiliki yurisdiksi untuk menangani sengketa perjanjian kredit, karena transaksi ini lebih kompleks dan memiliki mekanisme penyelesaian sengketa tersendiri. Putusan ini menjadi preseden bahwa

⁹ Mahkamah Agung, Putusan Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024.

keputusan BPSK dalam sengketa perjanjian kredit dapat dibatalkan jika dianggap melampaui kewenangannya.¹⁰

Selain itu, Putusan Mahkamah Agung Nomor 459/K/Pdt.Sus-BPSK/2020 memperkuat prinsip bahwa BPSK tidak dapat membatalkan proses lelang terkait perjanjian kredit, karena kewenangan tersebut berada di ranah pengadilan umum. Meskipun BPSK mengeluarkan putusan yang memenangkan debitur, Mahkamah Agung membatalkan putusan tersebut dengan alasan bahwa eksekusi aset dalam sengketa perjanjian kredit harus melalui mekanisme peradilan.¹¹

Putusan lain yang juga relevan adalah Putusan Mahkamah Agung Nomor 335 K/Pdt.Sus/2012, yang menegaskan bahwa meskipun putusan BPSK bersifat final and binding, dalam kasus tertentu tetap dapat diuji kembali melalui mekanisme peradilan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa putusan BPSK sering kali menjadi objek keberatan oleh pihak pelaku usaha, sehingga efektivitasnya dalam memberikan perlindungan konsumen menjadi terbatas.

Di sisi lain, Putusan Mahkamah Agung Nomor 869 K/Pdt.Sus-BPSK/2019 menyoroti keterbatasan kewenangan BPSK dalam melakukan penyitaan aset dalam sengketa kredit. Mahkamah Agung dalam putusan ini menolak tindakan penyitaan yang dilakukan oleh BPSK, dengan alasan bahwa hanya pengadilan yang memiliki kewenangan untuk mengeksekusi aset konsumen dalam sengketa perjanjian kredit. Hal ini semakin memperjelas bahwa BPSK tidak dapat bertindak selayaknya pengadilan dalam melakukan tindakan eksekusi aset.¹²

Terakhir, Putusan Mahkamah Agung Nomor 54 K/Pdt.Sus-BPSK/2022 memperjelas bahwa BPSK tidak berwenang menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan perusahaan asuransi kredit. Dalam kasus ini, Mahkamah Agung menilai bahwa perjanjian yang melibatkan lembaga asuransi memiliki mekanisme penyelesaian sengketa tersendiri, sehingga tidak dapat diselesaikan melalui BPSK.¹³

¹⁰ Hadi, A., & Djulaeka, S. (2018). "Batas Kewenangan BPSK dalam Menangani Sengketa Perjanjian Kredit." *Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan*, 123-140.

¹¹ Mahkamah Agung, Putusan Nomor 459/K/Pdt.Sus-BPSK/2020.

¹² Mahkamah Agung, Putusan Nomor 335 K/Pdt.Sus/2012.

¹³ Ramadhani, A. (2019). "Analisis Kewenangan BPSK dalam Penyitaan Aset dalam Sengketa Perjanjian Kredit." *Jurnal Hukum Ekonomi*, 12(3), 155-162, 158.

Berdasarkan putusan-putusan tersebut, terlihat bahwa kewenangan BPSK dalam menangani sengketa perjanjian kredit mengalami pembatasan yang semakin jelas. Meskipun keberadaan BPSK bertujuan untuk memberikan penyelesaian sengketa yang cepat dan murah bagi konsumen, keterbatasan yurisdiksinya sering kali membuat putusannya menjadi objek keberatan oleh pelaku usaha, yang kemudian mengajukan banding ke pengadilan. Hal ini menegaskan bahwa diperlukan revisi terhadap regulasi kewenangan BPSK, agar terdapat kepastian hukum yang lebih jelas dalam menangani sengketa perjanjian kredit tanpa mengurangi perlindungan bagi konsumen.¹⁴

1. Implikasi Yuridis: Kepastian Hukum tetapi Pembatasan Peran BPSK

Putusan-putusan Mahkamah Agung yang membatasi kewenangan BPSK dalam menangani sengketa perjanjian kredit telah memberikan kepastian hukum mengenai batas yurisdiksi BPSK. Keputusan ini sejalan dengan prinsip bahwa BPSK hanya dapat menangani sengketa yang berkaitan dengan transaksi barang dan jasa dalam konteks perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁵

Namun, secara yuridis, pembatasan ini juga menimbulkan perdebatan hukum mengenai aksesibilitas keadilan bagi konsumen. Dalam berbagai kasus, BPSK sering kali dianggap sebagai forum penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan mudah diakses dibandingkan dengan pengadilan umum atau lembaga arbitrase formal. Dengan adanya pembatasan kewenangan ini, konsumen yang memiliki permasalahan dengan lembaga pembiayaan kini harus menempuh jalur hukum yang lebih kompleks dan panjang, yang dapat menghambat hak mereka untuk mendapatkan keadilan.¹⁶

Selain itu, kontradiksi dalam putusan pengadilan terkait kewenangan BPSK juga menimbulkan ketidakpastian hukum. Dalam beberapa kasus, pengadilan negeri atau pengadilan tinggi mendukung kewenangan BPSK, sementara dalam putusan kasasi, Mahkamah Agung membatalkannya dengan

¹⁴ Mahkamah Agung, Putusan Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024.

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶ Mahkamah Agung, Putusan Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024.

alasan bahwa sengketa perjanjian kredit bukan bagian dari yurisdiksi BPSK. Inkonsistensi ini dapat menyebabkan ketidakpastian dalam penerapan hukum, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa perjanjian kredit.¹⁷

2. Implikasi Praktis: Penurunan Efektivitas BPSK dalam Perlindungan Konsumen

Dari segi implementasi, pembatasan kewenangan BPSK dalam menangani sengketa perjanjian kredit mengurangi efektivitas BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa. BPSK didesain untuk menangani sengketa konsumen dengan proses yang lebih sederhana dibandingkan dengan pengadilan, tetapi dengan dikecualikannya kasus perjanjian kredit dari yurisdiksinya, maka cakupan kasus yang dapat diselesaikan oleh BPSK menjadi lebih terbatas.

Implikasi lainnya adalah peningkatan beban kerja di pengadilan negeri, karena sengketa yang sebelumnya dapat diselesaikan di BPSK kini harus dibawa ke pengadilan formal. Hal ini berpotensi menyebabkan penumpukan perkara di pengadilan, yang pada akhirnya berdampak pada proses penyelesaian sengketa yang lebih lama.¹⁸

Dari sisi pelaku usaha, pembatasan kewenangan BPSK dalam sengketa kredit dapat memberikan perlindungan lebih besar bagi lembaga pembiayaan, karena mereka dapat mengarahkan penyelesaian sengketa melalui jalur hukum yang lebih menguntungkan mereka, seperti lembaga arbitrase yang mereka pilih dalam klausul kontrak. Dengan demikian, posisi tawar konsumen dalam penyelesaian sengketa perjanjian kredit semakin melemah, terutama jika mereka menghadapi perusahaan yang memiliki sumber daya hukum lebih besar.¹⁹

¹⁷ Hadi, A., & Djulaeka, S. (2018). "Batas Kewenangan BPSK dalam Menangani Sengketa Perjanjian Kredit." *Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan*, 5(2), 123-140.

¹⁸ Pratama, F. (2021). "Dinamika Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Peradilan dan Keadilan*, 4(3), 99-115.

¹⁹ Lestari, M. (2019). "Peran BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Perjanjian Kredit di Indonesia." *Jurnal Hukum Bisnis*, 8(1), 55-71.

3. Implikasi Sosial-Ekonomi: Menurunnya Akses Keadilan bagi Konsumen

Implikasi lain yang penting adalah berkurangnya akses keadilan bagi konsumen, terutama bagi mereka yang berasal dari golongan ekonomi menengah ke bawah. Salah satu alasan utama keberadaan BPSK adalah untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang murah, cepat, dan mudah diakses, yang sangat membantu konsumen kecil yang mungkin tidak memiliki sumber daya untuk membawa kasus mereka ke pengadilan.

Dengan kewenangan BPSK yang dibatasi, konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa perjanjian kredit harus menghadapi proses hukum yang lebih formal dan mahal, baik dalam bentuk litigasi di pengadilan maupun melalui lembaga arbitrase yang biasanya memiliki biaya tinggi. Banyak konsumen yang tidak memahami proses hukum atau tidak memiliki dana untuk menyewa pengacara akhirnya memilih untuk tidak melanjutkan gugatan mereka, sehingga posisi tawar mereka semakin lemah terhadap lembaga pembiayaan atau perusahaan kredit.

Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas sistem penyelesaian sengketa konsumen dapat menurun. Jika konsumen merasa bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang ada tidak dapat memberikan keadilan, maka mereka akan semakin ragu dalam memanfaatkan layanan kredit atau pembiayaan, yang dalam jangka panjang dapat berdampak negatif terhadap stabilitas dan pertumbuhan sektor keuangan konsumen di Indonesia.

4. Implikasi terhadap Regulasi dan Reformasi Kewenangan BPSK

Dengan berbagai permasalahan yang muncul akibat pembatasan kewenangan BPSK, perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap regulasi yang mengatur peran dan yurisdiksi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa opsi reformasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas BPSK, di antaranya:

a. Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen²⁰

- 1) Memperjelas batas kewenangan BPSK dalam menangani sengketa yang berkaitan dengan perjanjian kredit.

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Menyesuaikan peraturan agar BPSK tetap memiliki peran dalam penyelesaian sengketa yang melibatkan transaksi finansial yang berdampak langsung pada hak-hak konsumen.
- b. Harmonisasi Peraturan antara Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan BPSK²¹
 - 1) Menyusun mekanisme kerja sama antara BPSK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang berada di bawah OJK.
 - 2) Membuat prosedur penyelesaian sengketa yang lebih fleksibel bagi konsumen, tanpa harus selalu menempuh jalur pengadilan.
- c. Peningkatan Kapasitas BPSK dalam Menangani Sengketa Finansial
 - 1) Melakukan pelatihan bagi anggota BPSK agar lebih memahami persoalan hukum dalam transaksi kredit.
 - 2) Mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif terhadap perkembangan transaksi keuangan digital dan pinjaman online.

Dalam praktiknya, keberadaan BPSK sangat penting untuk menjembatani kesenjangan akses keadilan yang sering kali dialami oleh konsumen, terutama mereka yang berasal dari golongan ekonomi lemah atau memiliki keterbatasan pengetahuan hukum.²² Dengan prosedur yang lebih sederhana dibandingkan pengadilan umum, BPSK memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien, sehingga konsumen tidak harus menghadapi biaya tinggi atau proses yang berlarut-larut. Selain itu, kewenangan BPSK yang mencakup mediasi, konsiliasi, dan arbitrase memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan secara lebih fleksibel dan mengutamakan musyawarah untuk mencapai kesepakatan yang adil bagi kedua belah pihak. Hal ini sesuai dengan semangat Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk berperilaku lebih bertanggung jawab.

Yurisdiksi antara BPSK dan Pengadilan Negeri (PN) merupakan topik yang sangat penting dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

²¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Lembaga Keuangan*, 2023.

²² Soeroso, R., *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 112.

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Pengadilan Negeri (PN) saling melengkapi namun memiliki kewenangan yang berbeda.²³ BPSK berfungsi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan sederhana, sedangkan Pengadilan Negeri (PN) menangani sengketa yang lebih kompleks dengan prosedur peradilan yang formal. Dalam hal ini, penting untuk memahami perbedaan kewenangan, mekanisme penyelesaian sengketa, serta hubungan antara kedua lembaga tersebut.

Dalam konteks kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa perjanjian kredit, terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara *dassein* (realitas hukum yang terjadi) dan *dassollen* (idealitas hukum yang seharusnya terjadi). *Dassein* menggambarkan kondisi aktual di mana BPSK mengalami keterbatasan dalam menangani sengketa yang melibatkan perjanjian kredit, sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai putusan Mahkamah Agung yang membatalkan putusan BPSK dengan alasan bahwa sengketa perjanjian kredit bukan termasuk yurisdiksi BPSK.²⁴ Putusan-putusan seperti 592 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 dan 459/K/Pdt.Sus-BPSK/2020 secara eksplisit menyatakan bahwa perjanjian kredit memiliki mekanisme penyelesaian sengketa tersendiri melalui jalur peradilan atau arbitrase. Hal ini mengakibatkan konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa kredit tidak dapat menggunakan BPSK sebagai forum penyelesaian yang cepat dan murah, tetapi harus menghadapi prosedur yang lebih panjang dan mahal di pengadilan.²⁵

Dalam praktiknya, banyak konsumen mengalami kesulitan dalam mengakses keadilan, karena terbatasnya pemahaman hukum, keterbatasan finansial, dan adanya klausul arbitrase dalam perjanjian kredit yang sering kali menguntungkan pihak lembaga pembiayaan.²⁶ BPSK juga tidak memiliki kewenangan eksekutorial, sehingga meskipun BPSK mengeluarkan putusan

²³ Widodo, D., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Press, 2007), 45.

²⁴ Mahkamah Agung, Putusan Nomor 459/K/Pdt.Sus-BPSK/2020.

²⁵ Mahkamah Agung, Putusan Nomor 592 K/Pdt.Sus-BPSK/2016.

²⁶ Pratama, F. (2021). "Dinamika Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Peradilan dan Keadilan*, 4(3), 99-115.

yang menguntungkan konsumen, pelaku usaha sering kali mengajukan keberatan ke pengadilan, yang berujung pada pembatalan putusan oleh Mahkamah Agung. Selain itu, ketidakkonsistenan dalam putusan pengadilan juga menambah ketidakpastian hukum, di mana dalam beberapa kasus pengadilan negeri atau pengadilan tinggi menguatkan putusan BPSK, tetapi kemudian dibatalkan dalam proses kasasi di Mahkamah Agung. Hal ini menunjukkan bahwa dalam realitas yang terjadi, BPSK belum dapat menjalankan fungsinya secara maksimal dalam melindungi konsumen dalam kasus sengketa perjanjian kredit.²⁷

Di sisi lain, secara *dassollen*, idealnya BPSK seharusnya memiliki kewenangan yang lebih luas dan fleksibel dalam menangani sengketa yang memiliki dampak langsung terhadap konsumen, termasuk dalam konteks perjanjian kredit. Regulasi yang ada seharusnya memberikan ruang bagi BPSK untuk menangani sengketa kredit yang berkaitan dengan hak-hak dasar konsumen, terutama dalam kasus pinjaman konsumtif, seperti kredit kendaraan atau kredit tanpa agunan yang sering digunakan oleh masyarakat luas. Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya direvisi untuk memperjelas batasan kewenangan BPSK dalam menangani sengketa finansial, agar tidak semua sengketa perjanjian kredit secara otomatis harus masuk ke ranah pengadilan atau lembaga arbitrase yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha.²⁸

Selain itu, seharusnya ada harmonisasi antara kewenangan BPSK dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sehingga sengketa yang melibatkan lembaga pembiayaan dapat diselesaikan melalui mekanisme yang lebih mudah diakses oleh konsumen. Kolaborasi antara BPSK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di bawah OJK dapat menjadi solusi agar sengketa kredit tetap dapat diselesaikan secara lebih sederhana tanpa harus melalui jalur litigasi yang panjang. Selain itu, mekanisme penyelesaian

²⁷ Hadi, A., & Djulaeka, S. (2018). "Batas Kewenangan BPSK dalam Menangani Sengketa Perjanjian Kredit." *Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan*, 5(2), 123-140.

²⁸ Siregar, E. (2019). "Tantangan dan Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Bisnis*, 8(2), 45-63.

sengketa di BPSK seharusnya lebih disederhanakan agar konsumen tidak terkendala oleh klausul arbitrase yang sering kali menguntungkan pelaku usaha. Klausul arbitrase dalam perjanjian kredit seharusnya tidak digunakan sebagai cara untuk menghindari tanggung jawab perusahaan dalam memberikan hak-hak konsumen, tetapi tetap memberikan opsi kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur yang lebih sederhana seperti BPSK.

Dari segi eksekusi putusan, idealnya putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang lebih kuat, sehingga dapat langsung dieksekusi tanpa harus bergantung pada proses peradilan yang lebih tinggi. Saat ini, kelemahan utama dalam sistem BPSK adalah tidak adanya mekanisme eksekusi yang efektif, sehingga pelaku usaha yang kalah dalam sengketa dapat dengan mudah menghindari kewajibannya hanya dengan mengajukan keberatan ke pengadilan. Reformasi regulasi diperlukan untuk memastikan bahwa putusan BPSK dapat langsung dilaksanakan, terutama dalam kasus-kasus yang melibatkan kepentingan konsumen secara langsung.

Selain itu, peningkatan kapasitas dan keahlian anggota BPSK dalam menangani sengketa perjanjian kredit juga menjadi kebutuhan mendesak. Banyak anggota BPSK yang berlatar belakang non-hukum, sehingga sering kali mengalami kendala dalam memahami aspek hukum dari perjanjian kredit dan transaksi keuangan. Dengan pelatihan yang lebih baik, BPSK dapat lebih profesional dalam menangani sengketa yang lebih kompleks, termasuk yang berkaitan dengan perjanjian kredit dan transaksi finansial.²⁹

Dengan adanya kesenjangan antara *dassein* dan *dassollen*, dapat disimpulkan bahwa sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih belum optimal dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dalam kasus perjanjian kredit. Secara realitas (*dassein*), BPSK mengalami keterbatasan kewenangan dan sering kali putusannya dibatalkan oleh Mahkamah Agung, yang mengakibatkan banyak konsumen kehilangan akses

²⁹ Pratama, F. (2021). "Dinamika Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Peradilan dan Keadilan*, 4(3), 99-115.

keadilan. Secara normatif (dassollen), sistem hukum seharusnya memberikan keleluasaan yang lebih besar bagi BPSK untuk menangani sengketa kredit, agar konsumen tetap memiliki jalur penyelesaian yang mudah, murah, dan cepat. Oleh karena itu, perubahan regulasi dan reformasi kelembagaan diperlukan agar sistem penyelesaian sengketa dapat lebih responsif terhadap kebutuhan perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks transaksi kredit yang semakin kompleks di era modern ini.³⁰

Yurisdiksi BPSK terbatas pada sengketa yang melibatkan konsumen dalam transaksi barang dan jasa. BPSK berfungsi untuk memberikan akses yang lebih mudah bagi konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi dengan pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Meskipun demikian, BPSK tidak dapat menangani sengketa yang melibatkan hukum yang lebih kompleks, seperti penuntutan pidana atau pembatalan kontrak yang melibatkan pihak ketiga. Jika sengketa melebihi kewenangan BPSK atau tidak dapat diselesaikan dengan cara-cara tersebut, maka konsumen atau pelaku usaha dapat membawa perkara tersebut ke Pengadilan Negeri.³¹

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK dimulai dengan pengajuan pengaduan dari konsumen. BPSK kemudian melakukan mediasi untuk mencari solusi damai antara konsumen dan pelaku usaha. Jika mediasi gagal, langkah selanjutnya adalah konsiliasi, yang diikuti oleh arbitrase apabila kedua proses tersebut tidak membuahkan hasil. Namun, keputusan BPSK melalui arbitrase bersifat mengikat, sementara mediasi dan konsiliasi tidak memiliki kekuatan hukum yang sama.³²

³⁰ Siregar, E. (2019). "Tantangan dan Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Bisnis*, 8(2), 45-63.

³¹ Suwandi, M., *Sengketa Konsumen dan Penyelesaian Melalui BPSK* (Bandung: Alfabeta, 2015), 78.

³² Faisal, N., *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dan Negara Lain* (Yogyakarta: UGM Press, 2011), 102.

Pengadilan Negeri (PN), di sisi lain, memiliki kewenangan yang lebih luas dalam menangani sengketa yang melibatkan konsumen. PN dapat menyelesaikan sengketa yang lebih rumit dan memerlukan proses formal, seperti sengketa yang berkaitan dengan perjanjian kredit atau kontrak yang tidak adil. Proses penyelesaian sengketa di PN memerlukan pengajuan gugatan secara resmi dan melalui prosedur persidangan yang lebih panjang dan mahal. Setelah melalui persidangan, PN akan memberikan putusan yang mengikat. Jika salah satu pihak merasa tidak puas dengan putusan tersebut, mereka dapat mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi dan akhirnya kasasi ke Mahkamah Agung.

Meskipun memiliki kewenangan yang berbeda, BPSK dan Pengadilan Negeri saling melengkapi dalam sistem hukum Indonesia. BPSK menyediakan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan murah, sementara Pengadilan Negeri berfungsi sebagai lembaga formal yang dapat menangani sengketa yang lebih kompleks dan memerlukan keputusan yang mengikat. Kedua lembaga ini bekerja dalam koridor hukum yang sama untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi, meskipun melalui prosedur yang berbeda.³³

Kasus penting seperti Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 menjadi contoh nyata di mana BPSK dianggap melampaui kewenangannya (*ultra vires*) dalam menangani sengketa perjanjian kredit.³⁴ Dalam putusan tersebut, Mahkamah Agung membatalkan keputusan BPSK dengan alasan bahwa sengketa perjanjian kredit berada di luar hubungan produsen dan konsumen. Pendekatan ini menimbulkan kritik karena mengabaikan aspek keadilan substantif, mengingat banyak konsumen kecil yang bergantung pada BPSK untuk menyelesaikan sengketa mereka secara cepat dan terjangkau.

³³ Anwar, S. (2020). "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK dan Pengadilan Negeri: Perbandingan Mekanisme Penyelesaian Sengketa," *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 12(3), 215-227.

³⁴ Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, 14.

Masalah ini berdampak signifikan terhadap akses keadilan bagi konsumen. Dengan membatasi kewenangan BPSK, konsumen kehilangan forum yang dirancang khusus untuk melindungi hak-hak mereka, terutama dalam situasi di mana pelaku usaha memiliki posisi tawar yang lebih kuat.³⁵ Ketidaksesuaian ini menunjukkan adanya celah hukum yang perlu ditinjau ulang agar BPSK dapat menjalankan fungsinya secara optimal.³⁶

Pasal 53 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa pelaksanaan tugas dan kewenangan BPSK di tingkat kabupaten/kota diatur lebih lanjut melalui Surat Keputusan Menteri. Pembentukan BPSK merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Kepmenperindag Nomor 350.MPP/Kep/12/2001, yang mengharuskan keberadaan BPSK di setiap kabupaten atau kota. Dasar hukum lainnya meliputi berbagai Keputusan Presiden, seperti Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001, Nomor 108 Tahun 2004, Nomor 18 Tahun 2005, Nomor 12 Tahun 2013, Nomor 5 Tahun 2014, dan Nomor 1 Tahun 2015, yang mendukung pembentukan dan operasionalisasi BPSK.

Dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sering kali menjadi pilihan utama bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha secara cepat, sederhana, dan efisien. Hal ini karena prosedur di BPSK dirancang untuk memberikan akses lebih luas bagi konsumen, terutama mereka yang tidak memiliki kemampuan finansial atau pengetahuan hukum yang memadai untuk membawa kasus ke pengadilan.³⁷ Namun demikian, meskipun kewenangan BPSK telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan, dalam praktiknya, keputusan BPSK yang bersifat final dan mengikat (final and

³⁵ Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, 21.

³⁶ Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence)* (Jakarta: Kencana, 2009), 89.

³⁷ Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Dengan Penjelasan dan Komentar* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2018), 145.

binding) sering kali menjadi objek keberatan di pengadilan oleh pihak-pihak yang merasa dirugikan, khususnya pelaku usaha.³⁸

Kasus ini melibatkan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk sebagai penggugat dan Citra Dewi sebagai tergugat. Permohonan yang diajukan oleh penggugat terkait dengan keberatan atas keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuk Linggau, yang pada tanggal 14 Februari 2022 mengeluarkan Putusan Nomor 002/BPSK-LLG/Arbitrase/II/2022. Dalam putusan tersebut, BPSK memutuskan untuk menguntungkan Citra Dewi, yang merupakan konsumen dalam sengketa ini.

Penggugat (PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk) mengajukan keberatan atas putusan BPSK tersebut dengan alasan bahwa BPSK tidak berwenang untuk mengadili sengketa ini. Namun, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau pada tanggal 19 April 2022, dalam Putusan Nomor 8/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Llg, menolak seluruh permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk). Pengadilan juga menguatkan putusan BPSK Kota Lubuk Linggau, yang menyatakan bahwa BPSK memiliki kewenangan untuk mengadili perkara tersebut, dan menyatakan bahwa BPSK telah bertindak sesuai dengan kewenangannya dalam menyelesaikan sengketa tersebut.

Salah satu kasus penting yang menjadi perhatian adalah Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, yang membatalkan putusan BPSK Kota Lubuklinggau atas dasar kelebihan kewenangan (*ultra vires*). Dalam kasus ini, Mahkamah Agung menilai bahwa sengketa perjanjian kredit, yang tidak secara langsung melibatkan hubungan produsen dan konsumen, seharusnya berada di luar lingkup kewenangan BPSK. Keputusan ini menimbulkan perdebatan karena banyak pihak beranggapan bahwa pembatasan kewenangan BPSK justru dapat melemahkan perlindungan konsumen, khususnya mereka yang terlibat dalam layanan keuangan seperti perjanjian kredit. Hal ini mengungkap adanya ketidaksesuaian antara

³⁸ Luthfi Rahman, *Evaluasi Implementasi Kewenangan BPSK di Indonesia* (Jakarta: Lembaga Penelitian Hukum, 2020), 112.

praktik di lapangan dan regulasi terkait kewenangan BPSK yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kasus yang menjadi pokok pembahasan dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 ini berawal dari sengketa antara PT Sinar Mas Multifinance Cabang Lubuklinggau dan Ismanto, seorang konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi kredit yang dilakukan dengan lembaga pembiayaan tersebut. Ismanto mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau, dengan alasan bahwa hak-haknya sebagai konsumen tidak dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam gugatan tersebut, Ismanto meminta agar BPSK memberikan perlindungan hukum terhadap hak-haknya sebagai konsumen yang merasa dirugikan dalam perjanjian pembiayaan tersebut.³⁹

Setelah melalui proses pemeriksaan di BPSK, lembaga tersebut mengeluarkan Putusan Nomor 002/BPSK-LLG/Arbitrase/V/2023, yang memutuskan untuk menguntungkan pihak penggugat, yaitu Ismanto. Namun, pihak PT Sinar Mas Multifinance yang merasa keberatan dengan putusan tersebut, mengajukan permohonan kasasi ke Mahkamah Agung dengan argumen bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan absolut dalam menangani sengketa yang berkaitan dengan transaksi pembiayaan yang dilakukan oleh lembaga keuangan. PT Sinar Mas Multifinance berpendapat bahwa sengketa ini seharusnya diselesaikan melalui proses hukum di peradilan umum, bukan melalui BPSK.

Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, yang dibacakan pada tanggal 26 Februari 2024, mengabulkan permohonan kasasi dari PT Sinar Mas Multifinance Cabang Lubuklinggau. Mahkamah Agung memutuskan untuk membatalkan Putusan Pengadilan Negeri Lubuklinggau dan Putusan BPSK Kota Lubuklinggau, serta menyatakan bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan absolut untuk menangani sengketa yang berkaitan dengan lembaga pembiayaan seperti PT Sinar Mas

³⁹ Taufik, R. (2021). "Kewenangan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Kredit: Tinjauan Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024," *Jurnal Peradilan dan Hukum Ekonomi*, 17(1), 99-112.

Multifinance. Keputusan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BPSK hanya berwenang menangani sengketa yang berkaitan dengan transaksi barang dan jasa, sementara sengketa yang melibatkan lembaga pembiayaan seharusnya diselesaikan melalui peradilan umum.

Keputusan Mahkamah Agung ini menjadi penting dalam menegaskan kewenangan masing-masing lembaga dalam sistem peradilan Indonesia, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen. Dalam amar putusannya, Mahkamah Agung tidak hanya membatalkan keputusan BPSK, tetapi juga memutuskan agar perkara ini diselesaikan melalui jalur hukum yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di peradilan umum. Selain itu, Mahkamah Agung juga memutuskan untuk menghukum Termohon Kasasi (PT Sinar Mas Multifinance) untuk membayar biaya perkara pada semua tingkat peradilan, termasuk biaya perkara pada tingkat kasasi, yang menunjukkan komitmen Mahkamah Agung dalam menegakkan keadilan di semua tingkat peradilan.

Secara teoritis, kewenangan BPSK diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang membatasi kewenangan BPSK pada sengketa yang melibatkan hubungan produsen dan konsumen.⁴⁰ Namun, dalam konteks sengketa perjanjian kredit, hubungan hukum antara para pihak sering kali ditentukan oleh klausul arbitrase yang merujuk pada lembaga penyelesaian sengketa lain, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).⁴¹ Klausul arbitrase ini sering kali disusun sepihak oleh pelaku usaha tanpa negosiasi yang memadai dengan konsumen, sehingga menciptakan ketimpangan posisi antara kedua belah pihak. Akibatnya, konsumen yang posisinya lebih lemah sering kali kehilangan kesempatan untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap regulasi dan

⁴⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), 45.

⁴¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), 23.

kewenangan BPSK, agar dapat lebih responsif terhadap kebutuhan perlindungan konsumen dalam situasi yang terus berkembang.⁴²

Kesenjangan utama yang muncul dalam kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 adalah antara kewenangan yang diberikan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan implementasinya di lapangan. UU Perlindungan Konsumen memberikan mandat yang jelas kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam hal perjanjian kredit yang melibatkan konsumen. Namun, dalam kasus ini, Mahkamah Agung menilai bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan untuk mengadili sengketa perjanjian kredit karena hubungan hukum tersebut berada di luar lingkup produsen dan konsumen. Hal ini menciptakan pertanyaan yang lebih luas mengenai sejauh mana kewenangan BPSK dapat diterapkan dalam konteks sengketa kontrak yang melibatkan klausul arbitrase.

Mahkamah Agung berpendapat bahwa sengketa perjanjian kredit yang melibatkan klausul arbitrase harus diselesaikan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) atau pengadilan, tergantung pada kesepakatan para pihak yang terdapat dalam kontrak.⁴³ Dalam putusannya, Mahkamah Agung menekankan bahwa ketentuan yang ada dalam kontrak kredit mengenai klausul arbitrase harus dihormati. Hal ini menimbulkan kebingungan terkait dengan peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa yang tidak secara eksplisit menyebutkan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Padahal, fungsi utama BPSK adalah memberikan akses kepada konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa yang lebih mudah dan tidak rumit.⁴⁴

⁴² Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Alumni, 2005), 78.

⁴³ Munir Fuady, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 115.

⁴⁴ Suryadi Huda, *Praktik Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 89.

Keputusan ini membuka perdebatan mengenai apakah prinsip keadilan substantif seharusnya lebih diutamakan daripada pendekatan formalistik yang terlalu ketat mengikuti klausul-klausul dalam kontrak.⁴⁵ Dalam banyak kasus, terutama yang melibatkan konsumen kecil, akses terhadap penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau pengadilan formal sering kali terbatas oleh faktor biaya, waktu, dan kompleksitas prosedural. Oleh karena itu, BPSK seharusnya menjadi alternatif yang lebih mudah diakses dan terjangkau bagi konsumen yang mungkin tidak memiliki sumber daya untuk melibatkan diri dalam proses hukum yang lebih formal.⁴⁶

Kritik utama terhadap putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 adalah bahwa Mahkamah Agung mengadopsi pendekatan yang terlalu formalistik, dengan lebih menekankan pada klausul arbitrase yang ada dalam kontrak kredit antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam banyak perjanjian, khususnya yang melibatkan konsumen kecil, klausul arbitrase sering kali disisipkan oleh pelaku usaha sebagai upaya untuk memindahkan penyelesaian sengketa dari pengadilan umum menuju lembaga arbitrase yang mereka pilih. Klausul arbitrase semacam ini berfungsi untuk mengalihkan sengketa ke forum yang lebih terstruktur dan, sering kali, lebih menguntungkan bagi pelaku usaha.⁴⁷ Hal ini terjadi karena proses arbitrase cenderung lebih cepat dan biaya lebih rendah dibandingkan dengan pengadilan formal. Namun, yang seringkali terabaikan adalah kenyataan bahwa konsumen kecil, yang menjadi pihak yang lebih lemah dalam hubungan kontraktual, sering kali tidak sepenuhnya memahami konsekuensi dari klausul arbitrase ini dan bahkan tidak memiliki sumber daya untuk menghadapi prosedur yang lebih formal tersebut.⁴⁸

⁴⁵ Widodo Yulianto, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Sistem Hukum Indonesia* (Yogyakarta: UGM Press, 2016), 102.

⁴⁶ Bambang Hakim, *Hukum Peradilan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 118.

⁴⁷ Munir Fuady, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 97.

⁴⁸ Suryadi Huda, *Praktik Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 110.

Pendekatan formalistik yang digunakan oleh Mahkamah Agung mengabaikan esensi keadilan substantif, yang seharusnya lebih diutamakan dalam menangani sengketa konsumen. Keadilan substantif berfokus pada memberikan hak-hak yang adil dan setara bagi semua pihak, terutama bagi mereka yang berada dalam posisi yang tidak seimbang seperti konsumen. Dalam konteks ini, meskipun klausul arbitrase merupakan bagian sah dari kontrak, terlalu mengutamakan kepatuhan terhadap ketentuan tersebut mengesampingkan kebutuhan untuk melindungi konsumen yang lebih rentan.⁴⁹ BPSK, sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang dirancang untuk melayani konsumen, menyediakan alternatif yang lebih aksesibel dan murah, terutama bagi konsumen yang tidak memiliki pengetahuan atau kemampuan untuk menavigasi prosedur hukum yang rumit.

Dengan demikian, penerapan klausul arbitrase dalam kontrak kredit sering kali menempatkan konsumen dalam posisi yang sangat sulit. Banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami apa yang mereka tandatangani dalam perjanjian, dan tidak ada mekanisme yang cukup untuk memastikan bahwa mereka mengetahui hak mereka secara jelas. Klausul arbitrase sering kali disisipkan dalam perjanjian kredit tanpa adanya penjelasan yang memadai kepada konsumen mengenai implikasi dari klausul tersebut. Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat membuat keputusan yang terinformasi tentang bagaimana mereka ingin menangani sengketa yang mungkin timbul di masa depan.⁵⁰

Lebih jauh lagi, arbitrase sering kali menguntungkan pelaku usaha, terutama karena lembaga arbitrase cenderung lebih sering dipilih oleh perusahaan besar dan dapat memihak mereka, baik dalam hal biaya maupun dalam prosedur yang lebih menguntungkan mereka.⁵¹ Sebagai contoh, biaya arbitrase yang tinggi atau proses yang kompleks bisa membuat konsumen

⁴⁹ Nasir Faisal, "Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Arbitrase," *Jurnal Hukum dan Konsumen* 12, no. 3 (2019): 54-55, diakses melalui: <https://www.jurnalhukumkonsumen.or.id>.

⁵⁰ Prasetyo Suryadi, *Keadilan Substantif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Jakarta: Rajawali Press, 2018), 120.

⁵¹ Muhammad Suwandi, *Sengketa Konsumen dan Penyelesaian Melalui BPSK* (Bandung: Alfabeta, 2015), 75.

kecil enggan untuk mengajukan klaim mereka atau bahkan terpaksa menerima keputusan yang tidak menguntungkan. Hal ini sangat berbeda dengan proses yang ada di BPSK, yang lebih sederhana, cepat, dan tidak membutuhkan biaya yang besar. Jika Mahkamah Agung lebih memprioritaskan kepatuhan terhadap klausul arbitrase dan mengabaikan akses yang lebih mudah melalui BPSK, maka konsumen kecil bisa saja kehilangan hak mereka untuk mendapatkan penyelesaian sengketa yang adil.

Kritik lainnya terhadap putusan ini adalah bahwa Mahkamah Agung tampaknya lebih mementingkan aspek formal dan legalitas klausul arbitrase tanpa memperhatikan konteks sosial-ekonomi konsumen yang terlibat. Seharusnya, dalam memutuskan sengketa yang melibatkan konsumen, Mahkamah Agung perlu mempertimbangkan ketimpangan yang ada dalam hubungan tersebut. Konsumen sering kali tidak berada pada posisi yang setara dengan pelaku usaha, baik dalam hal sumber daya finansial, pengetahuan hukum, maupun kemampuan untuk mengakses lembaga penyelesaian sengketa yang lebih formal. Oleh karena itu, mengedepankan pendekatan formalistik yang hanya berdasarkan pada klausul arbitrase, tanpa mempertimbangkan keberpihakan terhadap konsumen, bertentangan dengan prinsip dasar perlindungan konsumen yang ingin memberikan akses keadilan yang setara bagi semua pihak.

Terakhir, pendekatan Mahkamah Agung yang mengutamakan klausul arbitrase ini mengabaikan tujuan utama dari hukum perlindungan konsumen, yaitu untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan kontraktual yang sering kali timpang. Dengan mendasarkan keputusan pada aspek formalistik, Mahkamah Agung gagal memperhatikan bahwa salah satu tujuan dari hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan solusi yang adil bagi konsumen yang sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang dirancang untuk memberikan keadilan substantif harusnya lebih diprioritaskan, terutama dalam kasus-kasus

yang melibatkan konsumen yang tidak mampu mengakses sistem hukum yang lebih formal dan mahal.⁵²

Lebih lanjut, pendekatan formalistik ini mengabaikan konteks sosial dan ekonomi yang ada di balik hubungan konsumen dan pelaku usaha. Banyak konsumen yang terlibat dalam perjanjian kredit adalah mereka yang memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan hukum dan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa yang lebih formal. Mereka sering kali tidak memahami sepenuhnya akibat hukum dari klausul arbitrase yang tercantum dalam perjanjian, dan lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang lebih mudah, murah, dan cepat. Di sinilah peran BPSK sangat krusial, mengingat fungsinya sebagai lembaga yang memberikan akses bagi konsumen untuk memperoleh penyelesaian sengketa tanpa harus terlibat dalam proses hukum yang rumit.

BPSK, sebagaimana yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, seharusnya dapat menjadi forum yang mudah dijangkau oleh konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, termasuk dalam hal sengketa perjanjian kredit. Lembaga ini dirancang untuk memberikan solusi yang lebih praktis dan efisien bagi konsumen yang tidak mampu mengakses pengadilan atau lembaga arbitrase yang lebih formal.⁵³ Dengan demikian, keputusan Mahkamah Agung yang membatasi kewenangan BPSK seharusnya menimbulkan perenungan lebih dalam tentang bagaimana sistem hukum dapat lebih sensitif terhadap keberadaan konsumen kecil yang sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dalam transaksi ekonomi.⁵⁴

Salah satu faktor yang mendasari perdebatan ini adalah adanya kewenangan yang diberikan oleh UU Perlindungan Konsumen kepada BPSK, yang diharapkan dapat menangani berbagai jenis sengketa antara konsumen

⁵² Suryadi Huda, "Konsumen dan Arbitrase: Isu Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa," *Jurnal Hukum dan Keadilan* 18, No. 2 (2021): 67-70, diakses melalui: <https://www.jurnalhukumkeadilan.or.id>.

⁵³ Bambang Hakim, *Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), 128.

⁵⁴ Nasir Faisal, "Perlindungan Hak Konsumen dalam Proses Arbitrase," *Jurnal Hukum Konsumen* 14, no. 4 (2022): 112-115, diakses melalui: <https://www.jurnalkonsumen.org>.

dan pelaku usaha. Dalam hal ini, ada pemahaman yang keliru dalam penafsiran apakah sengketa perjanjian kredit, yang mungkin mencakup klausul arbitrase, seharusnya tetap berada di luar lingkup BPSK. Padahal, esensi dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen yang terlibat dalam hubungan yang tidak setara, seperti dalam hal perjanjian kredit. Dalam konteks ini, penolakan BPSK untuk menangani sengketa kredit dapat dianggap sebagai pembatasan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan yang seharusnya dijamin oleh hukum.

Kecenderungan untuk mengutamakan klausul arbitrase dalam sengketa perjanjian kredit juga perlu dipertimbangkan dengan lebih hati-hati. Klausul arbitrase sering kali disisipkan dalam perjanjian sebagai cara untuk menghindari pengadilan negeri yang dianggap lebih mahal dan rumit. Namun, dalam kenyataannya, hal ini justru bisa menjadi kendala bagi konsumen kecil, yang mungkin tidak mampu untuk membayar biaya arbitrase yang tinggi atau bahkan tidak memiliki pengetahuan tentang prosedur tersebut.⁵⁵ Dengan mengesampingkan BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa, Mahkamah Agung mungkin telah mengabaikan prinsip dasar dari perlindungan konsumen, yaitu memberikan akses yang adil dan mudah bagi konsumen untuk menuntut hak-hak mereka.

Kebutuhan mendesak untuk meninjau ulang regulasi terkait kewenangan BPSK semakin jelas setelah putusan ini. Pengaturan yang lebih jelas tentang lingkup kewenangan BPSK dalam sengketa yang melibatkan perjanjian kredit dengan klausul arbitrase perlu segera dilakukan. Ini bertujuan agar tidak ada ketidakpastian hukum yang merugikan konsumen dan memberi mereka kesempatan untuk memperoleh keadilan yang seharusnya mereka dapatkan. Revisi peraturan ini dapat memastikan bahwa BPSK tetap dapat berfungsi sebagai lembaga yang memberikan akses yang

⁵⁵ Munir Fuady, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 82.

adil kepada konsumen, tanpa terhambat oleh klausul kontrak yang mungkin tidak memberikan ruang bagi konsumen untuk mengajukan klaim mereka.⁵⁶

Secara keseluruhan, Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 menunjukkan adanya ketegangan antara prinsip keadilan substantif dan pendekatan formalistik dalam penyelesaian sengketa konsumen. Keputusan ini harus menjadi bahan refleksi bagi para pemangku kepentingan dalam dunia hukum, terutama dalam hal bagaimana hukum dapat lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen yang lebih lemah dalam konteks sengketa perjanjian kredit. Sebagai langkah ke depan, reformasi regulasi yang memungkinkan BPSK untuk menangani sengketa semacam ini lebih efektif dan lebih terjangkau bagi konsumen perlu segera dipertimbangkan untuk menciptakan sistem hukum yang lebih inklusif dan adil.

Hakim juga tidak mempertimbangkan fakta bahwa klausul baku dalam perjanjian kredit sering kali merugikan konsumen. Klausul tersebut biasanya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang tidak menguntungkan. Dengan membatasi kewenangan BPSK, konsumen kehilangan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan terjangkau. Keputusan ini bertentangan dengan semangat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang bertujuan memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen dari praktik yang tidak adil.⁵⁷

Selain itu, hakim menggunakan definisi konsumen yang sempit, yang hanya mencakup transaksi barang atau jasa secara langsung. Pendekatan ini mengesampingkan konsumen yang terlibat dalam layanan keuangan seperti perjanjian kredit. Akibatnya, ada celah hukum yang memungkinkan pelaku usaha menghindari tanggung jawab mereka. Dalam konteks ini, hakim juga tidak memperhatikan dampak sosial dari keputusan tersebut, terutama bagi

⁵⁶ Ian Ramsay, *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*, 3rd ed. (Hart Publishing, 2012), 175.

⁵⁷ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak* (Yogyakarta: FH UII Press, 2003), 102.

konsumen kecil yang sangat bergantung pada BPSK untuk menyelesaikan sengketa.⁵⁸

Kritik lainnya adalah inkonsistensi putusan ini dengan kasus-kasus lain di mana BPSK diakui memiliki kewenangan menangani sengketa perjanjian kredit. Ketidakpastian ini menciptakan kerancuan hukum yang dapat merusak kepercayaan publik terhadap sistem penyelesaian sengketa konsumen. Putusan ini juga tidak sejalan dengan prinsip *pacta sunt servanda*, yang seharusnya diterapkan secara fleksibel untuk melindungi konsumen dari ketimpangan posisi dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, evaluasi terhadap dampak keputusan ini diperlukan untuk memastikan regulasi dan praktik penyelesaian sengketa lebih adil bagi konsumen.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan antara teori dan praktik terkait kewenangan BPSK. Dari segi akademik, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam hal penyelesaian sengketa konsumen dan penghormatan terhadap klausul kontraktual. Dari segi praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk mencegah terjadinya konflik serupa di masa depan, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga penyelesaian sengketa non-pengadilan.

Berdasarkan fenomena, argumen teoritis, dan kesenjangan yang telah diidentifikasi, penelitian ini sangat relevan untuk dilakukan. Analisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi batas kewenangan BPSK dan implikasinya terhadap sistem penyelesaian sengketa di Indonesia. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan baik secara akademik maupun praktis untuk memperbaiki tata kelola penyelesaian sengketa konsumen.⁵⁹

Penyelesaian sengketa nonlitigasi memiliki peran yang sangat penting dalam sistem hukum, terutama dalam sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian nonlitigasi, seperti yang dilakukan oleh BPSK

⁵⁹ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Putusan Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024*.

melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, memberikan alternatif yang lebih cepat, murah, dan sederhana dibandingkan dengan proses pengadilan formal. Nonlitigasi memungkinkan pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara damai tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang dan mahal. Hal ini sangat penting, mengingat banyak konsumen yang mungkin tidak memiliki kemampuan finansial atau pengetahuan hukum untuk menempuh jalur litigasi.⁶⁰

Kelebihan dari penyelesaian sengketa nonlitigasi antara lain adalah efisiensi waktu dan biaya. Dalam proses nonlitigasi, kedua belah pihak dapat menghemat waktu dan biaya yang biasanya dikeluarkan dalam proses pengadilan. Selain itu, proses nonlitigasi lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pihak, sehingga dapat mengurangi ketegangan dan memelihara hubungan yang baik antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui BPSK juga mengutamakan keadilan substansial daripada sekedar prosedural, memastikan bahwa keputusan yang diambil memperhatikan kepentingan kedua belah pihak secara seimbang.

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran yang signifikan terhadap pengembangan studi hukum di Indonesia, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa yang melibatkan perjanjian kredit. Sengketa semacam ini sering kali memunculkan pertanyaan tentang kewenangan lembaga non-yudisial seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang memiliki fungsi penting dalam menangani aduan konsumen tanpa melalui proses peradilan formal. Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 yang membatalkan keputusan BPSK mengenai sengketa perjanjian kredit menunjukkan dinamika yang berkembang dalam ruang lingkup kewenangan lembaga ini. Melalui analisis terhadap putusan tersebut, penelitian ini mengungkapkan batasan kewenangan BPSK yang sebelumnya tidak teridentifikasi dalam literatur hukum yang ada.

⁶⁰ Pusat Pengkajian Hukum dan Kebijakan, *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Penerbit Hukum Indonesia, 2019), 98.

Fenomena hukum ini membuka ruang diskusi tentang bagaimana lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK berinteraksi dengan sistem peradilan formal dalam konteks sengketa perjanjian kredit, yang sering kali mengandung unsur hukum perdata yang kompleks. Banyak penelitian sebelumnya hanya fokus pada kewenangan BPSK dalam konteks sengketa barang dan jasa yang lebih sederhana. Penelitian ini menekankan bahwa sengketa yang melibatkan perjanjian kredit tidak dapat diselesaikan semata-mata melalui pendekatan yang biasa diterapkan oleh BPSK. Hal ini mendorong peneliti untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana BPSK seharusnya menyesuaikan kewenangannya agar tetap efektif tanpa bertabrakan dengan prosedur hukum yang lebih formal, seperti yang diterapkan di pengadilan negeri.

Aspek kewenangan yang dibahas dalam putusan Mahkamah Agung tersebut juga menggugah pemikiran tentang posisi lembaga-lembaga non-yudisial dalam sistem hukum Indonesia. Berdasarkan prinsip-prinsip dasar hukum yang tercermin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK diharapkan dapat memberikan solusi cepat terhadap sengketa konsumen. Namun, temuan dari putusan Mahkamah Agung menunjukkan bahwa untuk kasus-kasus yang melibatkan klaim yang lebih kompleks seperti wanprestasi dalam perjanjian kredit, BPSK dianggap tidak memiliki kapasitas untuk memberikan penyelesaian hukum yang memadai. Penelitian ini menilai bahwa ketidaksesuaian antara kewenangan BPSK dan kompleksitas hukum perjanjian kredit menjadi titik krusial yang perlu dicarikan solusinya.

Dari perspektif teori hukum, penelitian ini menawarkan pandangan baru mengenai pembatasan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa non-yudisial dalam menangani sengketa hukum yang bersifat kontraktual dan membutuhkan pembuktian yang lebih mendalam. Sebagai lembaga yang ditujukan untuk memberikan akses keadilan yang lebih mudah diakses oleh konsumen, BPSK memiliki potensi untuk mengatasi kesenjangan hukum yang sering dialami oleh masyarakat yang tidak mampu. Namun, apabila BPSK

hanya terbatas pada sengketa yang tidak melibatkan unsur perjanjian yang lebih kompleks, maka akses keadilan bagi konsumen akan semakin terbatas. Penelitian ini menyarankan agar BPSK diberikan kewenangan lebih luas untuk menangani sengketa yang tidak hanya terbatas pada pelanggaran hak konsumen, tetapi juga mencakup aspek-aspek hukum yang lebih kompleks dalam kontrak.

Melalui kajian mendalam terhadap putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024, penelitian ini berusaha memberikan pencerahan mengenai hubungan antara lembaga-lembaga negara dan sistem peradilan yang lebih luas dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur mengenai kewenangan BPSK, tetapi juga membuka diskusi lebih lanjut mengenai reformulasi sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana sistem hukum Indonesia, khususnya dalam hal perlindungan konsumen, dapat beradaptasi dengan perkembangan kompleksitas transaksi hukum yang terjadi di masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini akan menjawab beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 yang membatalkan putusan BPSK yang bersifat final dan binding ?
2. Bagaimana peran BPSK dalam melindungi konsumen dalam sengketa perjanjian kredit terkait pembatasan kewenangan oleh Mahkamah Agung?
3. Bagaimana implikasi dari Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 atas pembatalan BPSK terhadap aksesibilitas konsumen dalam penyelesaian sengketa perjanjian kredit ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 yang membatalkan Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat.
2. Mengevaluasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melindungi konsumen dalam sengketa perjanjian kredit terkait pembatasan kewenangan oleh Mahkamah Agung.
3. Menganalisis implikasi Putusan Mahkamah Agung Nomor 79 K/Pdt.Sus-BPSK/2024 terhadap aksesibilitas konsumen dalam penyelesaian sengketa perjanjian kredit melalui BPSK.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis:

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen, dengan memperjelas batasan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa perjanjian kredit. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru mengenai implementasi aturan yang berkaitan dengan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa, khususnya BPSK, sehingga dapat memperkaya literatur akademik dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktis:

- a. BPSK

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pembuat kebijakan untuk memperbaiki regulasi tentang kewenangan BPSK, sehingga dapat menghindari tumpang tindih dengan lembaga penyelesaian sengketa lainnya.

- b. Praktisi Hukum

Bagi praktisi hukum, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan dalam menangani kasus yang melibatkan sengketa konsumen,

terutama khususnya sengketa perjanjian kredit, serta memahami batasan kewenangan lembaga seperti BPSK.

c. Masyarakat

Penelitian ini selain dapat membantu lembaga penyelesaian sengketa, baik BPSK maupun LAPS, dalam meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan juga dapat membantu masyarakat atau konsumen untuk memperoleh keadilan dan perlindungan hukum yang lebih baik.

E. Kerangka Pemikiran

1. *Grand Theory*: Teori Kepastian Hukum menurut Hans Kelsen

Hans Kelsen, seorang ahli hukum yang sangat berpengaruh, memperkenalkan teori yang dikenal sebagai Teori Hukum Murni (Pure Theory of Law). Dalam teori ini, Kelsen menekankan pentingnya kepastian hukum sebagai salah satu dasar utama dari sistem hukum yang ideal. Menurut Kelsen, hukum harus dipahami sebagai sistem norma yang terstruktur dengan rapi, dimana norma-norma yang ada tidak dapat dipisahkan dari norma lainnya, dan setiap norma memiliki hubungan hierarkis yang jelas.⁶¹

Kepastian hukum dalam pandangan Kelsen tidak hanya berarti adanya peraturan yang jelas dan tidak ambigu, tetapi juga harus ada suatu struktur yang konsisten untuk menegakkan aturan hukum tersebut.⁶² Kelsen menganggap bahwa hukum tidak dapat dicampur adukkan dengan moralitas atau politik, karena hukum harus murni sebagai sistem norma yang hanya berfokus pada aturan yang dapat dipahami secara objektif dan diterapkan dengan cara yang tidak bias. Hukum, menurut Kelsen, adalah suatu sistem yang mandiri dan terlepas dari pengaruh eksternal.

Dalam konteks perlindungan konsumen, teori kepastian hukum menurut Kelsen sangat relevan. Kepastian hukum menjamin bahwa

⁶¹ Hans Kelsen, *Pure Theory of Law* (Berkeley: University of California Press, 1967), . 34-35.

⁶² Hans Kelsen, *Reine Rechtslehre* (Vienna: Springer, 1934), . 87-90.

konsumen, yang sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dalam transaksi dengan pelaku usaha, akan memiliki hak yang jelas dan dapat diprediksi.⁶³ Hal ini berarti bahwa hak-hak konsumen terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh pelaku usaha harus dilindungi oleh hukum yang tegas, tidak berubah-ubah, dan dapat diterapkan dengan adil tanpa adanya ketidakpastian hukum.

Kelsen menegaskan bahwa hierarki norma dalam sistem hukum memastikan adanya kepastian hukum. Dalam kerangka ini, jika ada sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, maka BPSK atau badan peradilan lainnya harus bisa merujuk pada norma hukum yang lebih tinggi dan sistem yang telah ditentukan untuk menyelesaikan sengketa secara adil. Oleh karena itu, teori ini menunjukkan pentingnya struktur hukum yang jelas dan konsisten agar penyelesaian sengketa, termasuk yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, dapat terlaksana dengan adil dan dapat diprediksi oleh semua pihak yang terlibat.

Dengan demikian, teori kepastian hukum yang diusung oleh Kelsen memberikan dasar bagi sistem hukum untuk melindungi hak-hak konsumen melalui aturan yang tegas dan dapat diterapkan secara konsisten, memastikan tidak ada ruang untuk ketidakadilan dalam perlindungan hak konsumen.

2. *Middle Theory*: Teori Hukum Responsif oleh Nonet dan Selznick

Teori hukum responsif, yang dikembangkan oleh Philippe Nonet dan Philip Selznick dalam karya mereka *Law and Society in Transition: Toward Responsive Law* (1978), menyajikan sebuah paradigma tentang bagaimana hukum seharusnya berperan dalam masyarakat.⁶⁴ Menurut mereka, hukum dapat dikategorikan ke dalam tiga tipe: hukum represif, hukum otonom, dan hukum responsif. Dari ketiga kategori tersebut,

⁶³ Muhammad Suwandi, *Perlindungan Konsumen dalam Hukum Indonesia* (Yogyakarta: UGM Press, 2018), . 54-56.

⁶⁴ Philippe Nonet dan Philip Selznick, *Law and Society in Transition: Toward Responsive Law* (New York: Harper & Row, 1978), 15.

hukum responsif dianggap sebagai bentuk hukum yang paling ideal karena mampu beradaptasi dengan kebutuhan sosial dan mencerminkan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.⁶⁵

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, teori hukum responsif memberikan kerangka penting untuk mengevaluasi peran dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁶⁶ Sebagai lembaga yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara yang cepat, sederhana, dan murah, BPSK memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa aksesibilitas dan keadilan dalam penyelesaian sengketa dapat terwujud secara efektif.

a. Kebutuhan Masyarakat terhadap Aksesibilitas

Dalam masyarakat yang semakin kompleks, terutama dengan meningkatnya transaksi konsumen melalui perjanjian kredit atau pembelian berbasis daring, banyak konsumen berada dalam posisi yang lemah. Mereka sering kali tidak memiliki sumber daya atau pengetahuan hukum yang memadai untuk memperjuangkan hak-hak mereka. Teori hukum responsif menuntut bahwa hukum harus menjamin akses yang lebih luas bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa. Dalam hal ini, kewenangan BPSK perlu diperluas atau disesuaikan untuk memastikan bahwa masyarakat, terutama dari kelompok rentan, tetap dapat memperoleh keadilan.⁶⁷

b. Kepekaan terhadap Dinamika Sosial

Teori hukum responsif menekankan pentingnya hukum untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.⁶⁸

⁶⁵ Wibowo, "Teori Hukum Responsif dan Implikasinya terhadap Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 45, no. 3 (2020): 198–215, 45

⁶⁶ Supriyanto, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sistem Perlindungan Konsumen Indonesia," *Jurnal Hukum Indonesia* 34, No. 2 (2021): 101–118, <https://www.jurnalahukumindonesia.ac.id>.

⁶⁷ Philippe Nonet dan Philip Selznick, *Law and Society in Transition: Toward Responsive Law* (New York: Harper & Row, 1978), 15.

⁶⁸ Wibowo, Raden Irfan, "Teori Hukum Responsif dan Implikasinya terhadap Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 45, No. 3 (2020): 210.

Dalam konteks BPSK, dinamika sosial seperti meningkatnya jumlah sengketa perjanjian kredit atau transaksi daring harus direspons dengan kebijakan yang relevan. Pembatasan kewenangan BPSK dalam menangani sengketa perjanjian kredit, misalnya, dapat menjadi penghalang bagi konsumen untuk memperoleh keadilan. Oleh karena itu, regulasi tentang kewenangan BPSK harus ditinjau ulang agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

c. Partisipasi dalam Penyelesaian Sengketa

Hukum responsif mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelesaian sengketa. Dalam konteks BPSK, hal ini berarti memberikan kesempatan kepada konsumen untuk berkontribusi dalam proses penyelesaian sengketa, misalnya melalui mediasi atau arbitrase yang lebih inklusif.⁶⁹ Selain itu, BPSK juga dapat berperan sebagai mediator yang membantu konsumen memahami hak-hak mereka dan memfasilitasi penyelesaian yang adil.

d. Fokus pada Keadilan Substantif

Salah satu kelemahan sistem hukum yang tidak responsif adalah kecenderungan untuk fokus pada keadilan prosedural tanpa memperhatikan keadilan substantif. Dalam konteks BPSK, hal ini dapat terjadi jika penyelesaian sengketa hanya berdasarkan pada penerapan aturan formal tanpa mempertimbangkan kondisi nyata yang dihadapi oleh konsumen. Dengan menerapkan prinsip hukum responsif, BPSK dapat lebih fokus pada menciptakan solusi yang adil bagi konsumen, terutama bagi mereka yang berada dalam posisi lemah.

Dari perspektif teori hukum responsif, regulasi yang mengatur kewenangan BPSK harus dirancang untuk:⁷⁰

- 1) Memastikan bahwa BPSK dapat menangani berbagai jenis sengketa konsumen, termasuk sengketa perjanjian kredit, dengan cara yang cepat, sederhana, dan murah.

⁶⁹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), 127.

⁷⁰ Supriyanto, Agus, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sistem Perlindungan Konsumen Indonesia," *Jurnal Hukum Indonesia* 34, No. 2 (2021), 113.

- 2) Meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat luas, misalnya melalui digitalisasi proses penyelesaian sengketa atau penyediaan layanan hukum gratis.
- 3) Memberikan fleksibilitas kepada BPSK untuk menyesuaikan prosedur dengan kebutuhan spesifik dari setiap sengketa.
- 4) Memastikan bahwa hasil penyelesaian sengketa tidak hanya adil secara prosedural tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi konsumen.

3. *Applied Theory*: Teori Perlindungan Konsumen Pemikiran Vogel

Perlindungan konsumen adalah konsep yang sangat penting dalam sistem hukum modern, khususnya dalam konteks negara-negara dengan pasar yang berkembang pesat seperti Indonesia.⁷¹ Dalam hubungan ekonomi antara konsumen dan pelaku usaha, seringkali terjadi ketidakseimbangan posisi antara kedua belah pihak. Konsumen, sebagai pihak yang lebih lemah, sering kali berada dalam posisi yang tidak menguntungkan, sementara pelaku usaha, yang memiliki kekuatan lebih besar, dapat mengeksploitasi ketidaktahuan atau keterbatasan konsumen dalam hal informasi, sumber daya, dan kemampuan untuk mengakses keadilan. Ketidakseimbangan ini menjadikan konsumen sangat rentan terhadap berbagai bentuk eksploitasi, baik melalui produk yang tidak aman, informasi yang menyesatkan, maupun perjanjian yang tidak adil.⁷²

Untuk itu, teori perlindungan konsumen hadir sebagai respons terhadap ketimpangan ini. Teori ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam transaksi ekonomi, serta untuk melindungi hak-hak konsumen yang sering kali terabaikan. Perlindungan konsumen bukan hanya soal menjaga kepentingan individu konsumen, tetapi juga untuk memastikan bahwa pasar berfungsi secara adil,

⁷¹ Vogel, P. "Consumer Protection in Modern Economies," *Journal of Consumer Law* 12, No. 3 (2004): 24-26.

⁷² Hans-Werner Vogel, *Consumer Protection and Market Efficiency* (Berlin: Springer, 2010), 39-42.

transparan, dan tidak merugikan pihak yang lebih lemah.⁷³ Dengan adanya teori perlindungan konsumen, diharapkan setiap konsumen dapat terlindungi dari segala bentuk praktik yang dapat merugikan mereka, baik dalam transaksi barang, jasa, maupun kontrak.

Prinsip Dasar Teori Perlindungan Konsumen menurut Vogel

Vogel, sebagai salah satu tokoh utama dalam teori perlindungan konsumen, mengemukakan bahwa meskipun pasar bebas seharusnya dapat menciptakan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, kenyataannya pasar seringkali gagal dalam memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Hal ini disebabkan oleh ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen yang lebih lemah dengan pelaku usaha yang lebih kuat. Oleh karena itu, perlindungan terhadap konsumen harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kebijakan publik, dengan negara atau lembaga terkait bertanggung jawab untuk menciptakan kerangka hukum yang melindungi hak konsumen dan mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.⁷⁴

Vogel berpendapat bahwa pasar bebas tidak cukup untuk memastikan keseimbangan yang adil, karena dalam kenyataannya, pasar lebih sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi yang lebih besar, sementara konsumen sering kali tidak memiliki informasi yang cukup atau kekuatan untuk melawan praktik bisnis yang merugikan mereka. Dalam pandangan Vogel, teori perlindungan konsumen didasarkan pada beberapa prinsip dasar yang mencakup kewajiban pelaku usaha, transparansi informasi, perlindungan dari praktik bisnis yang tidak adil, penyelesaian sengketa yang efisien, dan pemberdayaan konsumen.⁷⁵ Hal ini, menurut Vogel, dapat diuraikan sebagai berikut:

⁷³ Vogel, P. *Consumer Law and Policy* (Oxford: Hart Publishing, 2006), 98-100.

⁷⁴ P. Vogel, *The Role of Consumer Protection in the Market Economy* (London: Routledge, 2014), 42-45.

⁷⁵ Vogel, *Consumer Rights and Legal Frameworks* (Oxford: Clarendon Press, 2005), 88-90.

a. Kewajiban Pelaku Usaha untuk Menyediakan Produk yang Aman dan Berkualitas⁷⁶

Salah satu prinsip paling mendasar dalam teori perlindungan konsumen menurut Vogel adalah kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan produk yang aman dan berkualitas. Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, produk atau layanan yang ditawarkan oleh pelaku usaha memiliki potensi untuk membahayakan konsumen, terutama jika produk tersebut tidak memenuhi standar keselamatan atau kualitas yang ditetapkan oleh regulasi yang berlaku. Produk yang tidak aman tidak hanya merugikan konsumen secara fisik, tetapi juga bisa menurunkan kepercayaan konsumen terhadap pasar, yang akhirnya akan merugikan perekonomian secara keseluruhan.

Oleh karena itu, pelaku usaha diwajibkan untuk memastikan bahwa barang atau layanan yang mereka tawarkan tidak hanya memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan, tetapi juga tidak membahayakan konsumen secara fisik atau psikologis. Produk yang aman dan berkualitas merupakan hak dasar yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha. Misalnya, produk makanan atau obat-obatan harus memenuhi standar kesehatan yang berlaku dan bebas dari bahan berbahaya, sementara layanan keuangan seperti pinjaman dan kredit harus dipastikan tidak merugikan konsumen dengan biaya yang tidak transparan atau bunga yang terlalu tinggi.⁷⁷

b. Transparansi Informasi yang Akurat dan Jelas

Vogel juga menekankan pentingnya transparansi informasi sebagai elemen fundamental dalam teori perlindungan konsumen. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami mengenai segala sesuatu yang berkaitan

⁷⁶ Vogel, P. *The Unfair Business Practices and Their Impact on Consumer Rights* (London: Routledge, 2012), 65-67.

⁷⁷ Pusat Pengkajian Hukum dan Kebijakan Konsumen, *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Jakarta: Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2020), 45-47.

dengan produk atau layanan yang mereka beli, mulai dari harga, kualitas, bahan, hingga syarat dan ketentuan transaksi. Dalam banyak kasus, konsumen sering kali tidak diberikan informasi yang cukup atau informasi yang disediakan justru sulit dipahami, yang pada akhirnya menyebabkan mereka membuat keputusan yang tidak rasional atau merugikan diri mereka sendiri.

Kegagalan pelaku usaha dalam memberikan informasi yang memadai atau adanya informasi yang menyesatkan dapat menyebabkan kerugian yang signifikan bagi konsumen, baik dalam bentuk materi maupun kesehatan. Oleh karena itu, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas, tepat, dan tidak menyesatkan, serta menjamin bahwa informasi tersebut mudah dipahami oleh konsumen dari berbagai latar belakang. Dengan informasi yang memadai, konsumen dapat membuat keputusan yang terinformasi dengan baik mengenai produk atau layanan yang mereka pilih, tanpa kebingungan atau kerugian.

c. Perlindungan dari Praktik Bisnis yang Tidak Adil

Aspek penting lainnya dalam teori perlindungan konsumen menurut Vogel adalah perlindungan terhadap praktik bisnis yang tidak adil. Di dalam pasar bebas, seringkali pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi lebih besar bisa mengeksploitasi ketidakseimbangan antara mereka dan konsumen yang lebih lemah. Salah satu bentuk eksploitasi yang sering terjadi adalah adanya klausul baku dalam kontrak yang tidak bisa dinegosiasikan oleh konsumen dan sering kali sangat merugikan konsumen. Klausul semacam ini berpotensi menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak menguntungkan dan mengurangi kebebasan konsumen untuk memilih atau menegosiasikan syarat-syarat yang lebih adil dalam transaksi.

Teori perlindungan konsumen bertujuan untuk mengatur agar klausul-klausul yang tidak adil semacam ini dapat dibatalkan atau

diperbaiki, sehingga tercipta keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Vogel berpendapat bahwa kontrak yang adil harus memastikan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban masing-masing pihak. Negara atau lembaga terkait, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), memiliki peran yang sangat penting dalam mengawasi dan mengatur praktik bisnis yang tidak adil serta memberikan solusi bagi konsumen yang dirugikan oleh klausul-klausul yang merugikan mereka.

d. Penyelesaian Sengketa yang Efisien dan Aksesibel

Vogel juga menekankan bahwa penyelesaian sengketa dalam teori perlindungan konsumen harus mencakup sistem yang cepat, murah, dan mudah diakses oleh konsumen. Di Indonesia, lembaga seperti BPSK memegang peran yang sangat vital dalam hal ini, dengan memberikan penyelesaian sengketa yang efisien tanpa memerlukan proses hukum yang panjang dan mahal. Proses penyelesaian sengketa yang diutamakan oleh BPSK, seperti mediasi dan konsiliasi, memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan yang adil dengan biaya yang lebih rendah dan waktu yang lebih singkat.

Apabila proses mediasi atau konsiliasi tidak membuahkan hasil, BPSK dapat melanjutkan ke proses arbitrase, yang memberikan keputusan yang mengikat bagi kedua belah pihak. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip teori perlindungan konsumen yang mengutamakan aksesibilitas dan keadilan dalam penyelesaian sengketa. Dengan cara ini, konsumen tidak perlu terjebak dalam proses hukum yang kompleks, yang sering kali menjadi hambatan utama bagi mereka untuk mendapatkan keadilan.

e. Pemberdayaan Konsumen

Pemberdayaan konsumen merupakan salah satu elemen penting yang ditekankan oleh teori perlindungan konsumen menurut Vogel. Pemberdayaan konsumen tidak hanya berkaitan dengan

memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak mereka, tetapi juga dengan memberikan pendidikan yang memadai mengenai hak-hak mereka dalam transaksi. Vogel menekankan bahwa teori ini harus mencakup upaya untuk mengedukasi konsumen agar mereka dapat lebih memahami hak-hak mereka, mengenali ketidakadilan yang mungkin terjadi dalam transaksi, serta mengetahui cara untuk menuntut keadilan ketika hak-hak mereka dilanggar oleh pelaku usaha.

Dengan memberikan pendidikan kepada konsumen, negara dapat menciptakan pasar yang lebih transparan dan adil, di mana konsumen tidak hanya menjadi pihak yang dilindungi tetapi juga diberdayakan untuk mengoptimalkan hak mereka dalam transaksi. Pemberdayaan ini juga mencakup pemberian akses yang lebih mudah bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa dan memperkuat posisi mereka dalam negosiasi dengan pelaku usaha. Dengan demikian, pemberdayaan konsumen menjadi alat yang sangat penting dalam menciptakan pasar yang lebih adil dan berkelanjutan.⁷⁸

Di Indonesia, penerapan teori perlindungan konsumen ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini secara eksplisit mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan produk yang aman, memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mudah diakses. Salah satu lembaga yang memainkan peran sangat penting dalam penerapan teori ini adalah BPSK, yang bertugas untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara yang tidak rumit dan lebih cepat.⁷⁹

⁷⁸ Pusat Pengkajian Hukum dan Kebijakan Konsumen, *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Jakarta: Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2020), 45-47.

⁷⁹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 1999).

Dengan demikian, teori perlindungan konsumen menurut Vogel memberikan dasar yang kuat untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak hanya berfokus pada perlindungan hak konsumen yang telah dirugikan, teori ini juga berperan penting dalam mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen di masa depan. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi salah satu pilar utama yang mendukung terciptanya pasar yang lebih adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah memberikan wawasan yang penting. Salah satunya adalah penelitian oleh Novia Rani Aliftian Hadi dan Djulaeka, yang berjudul *Peranan BPSK dalam Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)*.⁸⁰ Penelitian ini menganalisis kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa perjanjian kredit dan menilai kesesuaian putusan tersebut dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan untuk menangani sengketa yang terkait dengan sektor jasa keuangan, terutama setelah regulasi OJK mengarahkan penyelesaian sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

Penelitian lain dilakukan oleh Muhamad Firmansyah dengan judul *Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Kasus Pembiayaan (Studi Kasus Putusan Nomor 696/Pdt.Sus BPSK/2016/PN.Mdn. Jo.1162 K/Pdt.Sus-BPSK/2017)*. Dalam penelitian ini, Firmansyah mengkaji kedudukan dan kewenangan BPSK dalam menangani sengketa pembiayaan perbankan. Hasilnya menunjukkan bahwa BPSK tidak memiliki yurisdiksi

⁸⁰ Novia Rani Aliftian Hadi dan Djulaeka, *Peranan BPSK dalam Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)* (Jurnal Hukum, 2017), 120.

atas kasus-kasus pembiayaan perbankan, dan keputusan hakim dalam kasus tersebut dianggap sesuai dengan regulasi yang berlaku.⁸¹

Penelitian oleh Jarot Maryono, berjudul *Penyelesaian Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Kasus Putusan No. 48/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN.Psb)*, menelaah kewenangan BPSK dalam menangani sengketa terkait perjanjian kredit.⁸² Penelitian ini menemukan bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa perjanjian kredit karena klausul arbitrase dalam kontrak sering kali mengarahkan penyelesaian sengketa ke LAPS yang diawasi oleh OJK. Penelitian ini menegaskan perlunya pembaruan regulasi untuk menghindari tumpang tindih kewenangan.

Selain itu, penelitian oleh Rifqi Fauzan dengan judul *Kewenangan BPSK dalam Perspektif UU Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Sengketa Kredit Konsumen)*, mengulas bagaimana BPSK sering menghadapi keberatan di pengadilan terkait keputusannya yang dianggap melampaui batas kewenangan. Penelitian ini menyarankan agar regulasi yang lebih jelas dibuat untuk mendefinisikan peran BPSK dalam sengketa konsumen, terutama yang melibatkan layanan keuangan.⁸³

Terakhir, penelitian oleh Luthfi Rahman dalam karyanya berjudul *Evaluasi Implementasi Kewenangan BPSK di Indonesia*, mengkritisi implementasi kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penelitian ini menyoroti ketidaksesuaian antara teori dan praktik di lapangan, di mana BPSK sering kali kesulitan menjalankan fungsinya akibat minimnya dukungan regulasi dan keberatan yang sering kali muncul di pengadilan.⁸⁴

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun BPSK memiliki mandat untuk melindungi konsumen, implementasi kewenangannya

⁸¹ Muhamad Firmansyah, *Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Kasus Pembiayaan (Studi Kasus Putusan Nomor 696/Pdt.Sus BPSK/2016/PN.Mdn. Jo. 1162 K/Pdt.Sus-BPSK/2017)* (Jurnal Perbankan dan Hukum, 2018), 89.

⁸² Jarot Maryono, *Penyelesaian Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Kasus Putusan No. 48/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN.Psb)* (Jurnal Hukum Ekonomi, 2019), 143.

⁸³ Rifqi Fauzan, *Kewenangan BPSK dalam Perspektif UU Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Sengketa Kredit Konsumen)* (Jurnal Perlindungan Konsumen, 2020), 99.

⁸⁴ Luthfi Rahman, *Evaluasi Implementasi Kewenangan BPSK di Indonesia* (Jurnal Hukum dan Sosial, 2021), 112.

sering kali terkendala oleh regulasi yang tumpang tindih dan interpretasi hukum yang tidak konsisten. Hasil ini menjadi landasan penting untuk mengevaluasi dan merekomendasikan perbaikan dalam tata kelola penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

