

PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MENANGANI SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

Nurbetty *¹
Jessyola Olyvia ²
Sofiya Safika ³

^{1,2,3} Program Studi ilmu hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang

*e-mail: nur715611@gmail.com, jessyolaolivia@gmail.com², 2205040122@student.umrah.ac.id³

Abstrak

Dalam kegiatan ekonomi, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hal yang sering terjadi. Ketidakseimbangan kekuatan dan informasi sering kali membuat konsumen berada pada posisi yang lemah. Oleh karena itu, peran Lembaga Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting dalam menjaga hak-hak konsumen serta menciptakan hubungan usaha yang sehat dan adil. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran dan efektivitas lembaga-lembaga perlindungan konsumen seperti BPKN, LPKSM, dan BPSK dalam menangani sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif melalui studi pustaka. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun lembaga-lembaga ini memiliki fungsi strategis, namun masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya, baik dari sisi kelembagaan, keterjangkauan, maupun kesadaran hukum masyarakat.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, BPSK*

Abstract

In economic activities, disputes between consumers and business actors are common. The imbalance of power and information often puts consumers in a weak position. Therefore, the role of consumer protection institutions becomes very important in safeguarding consumer rights and creating healthy and fair business relations. This study aims to examine the role and effectiveness of consumer protection institutions such as BPKN, LPKSM, and BPSK in handling disputes that occur between consumers and business actors. The method used is a normative juridical approach through literature study. The results of the study show that although these institutions have strategic functions, there are still various obstacles in their implementation, both in terms of institutionalization, affordability, and public legal awareness.

Keywords: *Consumer Protection, Business Actors, BPSK*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang pesat di era globalisasi telah memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan konsumen akan barang dan jasa pun semakin kompleks dan beragam. Namun, di balik kemajuan tersebut, muncul berbagai persoalan yang berkaitan dengan praktik usaha yang tidak selalu sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan dan perlindungan konsumen. Konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah, baik dari sisi informasi, kekuatan tawar, maupun akses terhadap keadilan. Hal ini menyebabkan konsumen rentan terhadap kerugian, seperti produk yang cacat, informasi yang menyesatkan, atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar.

Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi aspek penting dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai landasan hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan konsumsi. Salah satu bentuk konkret dari implementasi undang-undang tersebut adalah pembentukan lembaga-lembaga perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini memiliki peran yang sangat strategis, baik dalam aspek pencegahan, edukasi, advokasi, maupun penyelesaian sengketa secara non-litigasi.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa keberadaan lembaga-lembaga tersebut belum sepenuhnya optimal dalam menjalankan fungsinya. Masih banyak masyarakat yang belum memahami keberadaan dan fungsi lembaga perlindungan konsumen. Di samping itu,

terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya dukungan anggaran, serta akses yang belum merata terutama di daerah-daerah terpencil. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan kajian mengenai sejauh mana peran lembaga perlindungan konsumen dalam menyelesaikan sengketa, serta apa saja hambatan yang dihadapi dan bagaimana strategi untuk meningkatkan efektivitas lembaga-lembaga tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Melalui pendekatan yuridis normatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam penguatan sistem perlindungan konsumen yang adil dan berkelanjutan. Dan penelitian akan membahas mengenai Bagaimana peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha?

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan yang bertumpu pada studi kepustakaan (*library research*) dengan menelaah bahan-bahan hukum yang relevan. Metode ini digunakan untuk mengkaji norma-norma hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan, putusan-putusan lembaga penyelesaian sengketa, literatur hukum, serta dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di Indonesia.

Penelitian yuridis normatif memfokuskan kajiannya pada aspek normatif, yakni bagaimana seharusnya hukum mengatur suatu persoalan. Dalam konteks ini, yang menjadi objek kajian adalah peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi lain yang berkaitan dengan lembaga-lembaga perlindungan konsumen seperti BPKN, LPKSM, dan BPSK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai upaya pemerintah untuk menciptakan iklim transaksi yang adil, aman, dan seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Regulasi ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari berbagai potensi kerugian yang mungkin timbul akibat aktivitas jual beli barang dan jasa di pasar. Dalam konteks perkembangan zaman yang ditandai oleh pertumbuhan ekonomi, pembangunan nasional yang pesat, serta efek dari globalisasi dan kemajuan teknologi digital pola konsumsi dan aktivitas perdagangan mengalami transformasi yang sangat signifikan. Perubahan tersebut turut mendorong meningkatnya produksi barang serta kemudahan dalam distribusi dan akses terhadap jasa, sehingga pelaku usaha memiliki peluang besar untuk memperoleh keuntungan yang lebih tinggi. Di sisi lain, konsumen juga mendapat kemudahan dalam memilih produk dan jasa dengan harga yang lebih bersaing.

Namun, kemajuan tersebut tidak serta-merta memberikan dampak positif secara merata. Perubahan dinamika pasar sering kali menimbulkan ketidakseimbangan antara pelaku usaha yang berada dalam posisi dominan sebagai penyedia barang atau jasa, dan konsumen yang menjadi pihak penerima atau pengguna. Ketidakseimbangan inilah yang kemudian dapat berujung pada praktik-praktik bisnis yang merugikan konsumen, di mana pelaku usaha berupaya memaksimalkan keuntungan melalui strategi pemasaran yang manipulatif, promosi yang menyesatkan, atau bahkan penyalahgunaan informasi yang tidak sesuai dengan fakta.

Untuk menjamin hak-hak konsumen dan memberikan perlindungan hukum yang efektif, pemerintah membentuk sejumlah lembaga perlindungan konsumen. Lembaga-lembaga ini memiliki mandat untuk mengawal kepentingan konsumen di berbagai bidang kehidupan, baik secara ekonomi maupun sosial. Konsumen sendiri diartikan sebagai setiap individu yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, tanpa tujuan untuk diperjualbelikan kembali.

Salah satu lembaga penting dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK didirikan sebagai sarana penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang bersifat alternatif, yaitu di luar jalur pengadilan formal yang cenderung rumit, mahal, dan memakan waktu. Tujuan utama pendirian BPSK adalah memberikan solusi cepat dan efisien terhadap permasalahan konsumen, terutama yang tergolong kecil dan sederhana. Kehadiran BPSK juga dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa banyak konsumen enggan membawa perkaranya ke pengadilan karena adanya kesenjangan kekuatan antara mereka dengan pelaku usaha, baik dari segi ekonomi maupun sosial.

Sebagai forum alternatif penyelesaian sengketa, BPSK memainkan peran penting dalam menciptakan mekanisme penyelesaian yang adil dan tidak memihak. BPSK menjalankan fungsinya melalui tiga metode utama, yaitu:

1. Mediasi – proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan.
2. Konsiliasi – proses damai yang dilakukan oleh konsiliator untuk mempertemukan kedua belah pihak guna mencapai mufakat.
3. Arbitrase – penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh arbiter atau majelis arbitrase yang memutus perkara secara final dan mengikat.

Ketiga metode tersebut menekankan pada prinsip keadilan, kesetaraan, serta penyelesaian yang tidak bersifat konfrontatif. Dengan demikian, BPSK tidak hanya menjadi pelindung hak konsumen, tetapi juga menjadi jembatan komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai penyelesaian yang win-win solution.

KESIMPULAN

Bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai payung hukum yang sangat penting dalam menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen di tengah arus perkembangan ekonomi, globalisasi, serta kemajuan teknologi yang semakin pesat. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan, dan perlindungan kepada konsumen dari potensi kerugian yang timbul akibat transaksi barang dan jasa, serta mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen. Dalam realitasnya, meskipun perkembangan ekonomi menciptakan peluang dan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses produk dan jasa, hal ini juga membuka celah bagi pelaku usaha untuk mengeksploitasi konsumen melalui strategi pemasaran dan metode penjualan yang manipulatif. Oleh karena itu, peran lembaga perlindungan konsumen menjadi sangat vital, khususnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk sebagai alternatif penyelesaian sengketa secara non-litigasi. BPSK memainkan peranan kunci dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, yang dilakukan secara adil, efisien, dan mengutamakan prinsip kesetaraan. Keberadaan BPSK menjadi solusi atas ketidakmauan konsumen untuk membawa kasus ke pengadilan karena hambatan sosial, ekonomi, dan prosedural. Dengan demikian, BPSK tidak hanya menjadi pelindung hak-hak konsumen, tetapi juga berkontribusi besar dalam menciptakan iklim perdagangan yang sehat, adil, dan bertanggung jawab di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Iswandi, M. I. (2022). Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kota Medan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen. *Tesis*.
- Ridha, I. d. (2025). Implementasi Perlindungan Konsumen Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Untuk Menegakkan Hak-Hak Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Humaniora* 4(2).
- Undang-Undan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. (n.d.).