

Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung.

Salamatul Afiyah¹

¹Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

email: infosalamatulafiyah@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

31-03-2025

Disetujui :

24-04-2025

Dipublikasikan :

05-05-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus kajian meliputi peran BPSK melalui mekanisme non-litigasi seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, serta kendala yang dihadapi, antara lain regulasi, operasional, sumber daya manusia, dan rendahnya pemahaman masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas BPSK masih terbatas akibat hambatan tersebut, termasuk minimnya sosialisasi dan profesionalisme mediator. Penelitian merekomendasikan strategi peningkatan kinerja berupa penguatan regulasi, peningkatan kapasitas SDM, pengembangan fasilitas, serta edukasi dan sosialisasi publik yang lebih masif. Dengan langkah ini, diharapkan BPSK Kota Bandung dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih optimal dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelesaian sengketa konsumen secara adil dan efisien.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perlindungan Konsumen, Regulasi, Mediasi, Konsolidasi, Arbitrasi,

ABSTRACT

This study aims to analyse the effectiveness of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) of Bandung City in resolving consumer disputes in a manner that is fast, simple, and cost-effective, in accordance with Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The study focuses on BPSK's role in utilizing non-litigation mechanisms, including mediation, conciliation, and arbitration, as well as the challenges encountered, such as regulatory constraints, operational limitations, human resource capacity, and low levels of public awareness. The findings indicate that BPSK's effectiveness remains limited due to these obstacles, particularly the insufficient dissemination of information and the lack of mediator professionalism. The study recommends strategies to enhance performance, including regulatory reinforcement, capacity building for human resources, facility development, and more extensive public education and outreach efforts. Implementing these measures is expected to enable BPSK Bandung City to provide more optimal legal protection and to bolster public confidence in the fair and efficient resolution of consumer disputes.

Keywords: Consumer Dispute Resolution, Consumer Protection, Regulation, Mediation, Conciliation, Arbitration



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Sabajaya Publisher. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, telekomunikasi, dan informatika telah memperluas cakupan perdagangan barang dan jasa secara signifikan. Dalam kehidupan sehari-hari, aktivitas jual beli sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat. Ahmad Miru dan Sutarnan Yodo (dalam Lestari et al., 2019) menggambarkan bahwa di balik aktivitas ini sebenarnya ada hubungan timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen. Keduanya saling membutuhkan, pelaku usaha tentu ingin meraih keuntungan sebanyak mungkin, sementara konsumen berharap mendapatkan produk yang bisa memberikan kepuasan, baik dari segi kualitas maupun manfaatnya. Namun, karena masing-masing pihak punya kepentingan yang berbeda, tak jarang terjadi gesekan atau perselisihan.

Di sinilah pentingnya kehadiran hukum. Dalam situasi di mana kepentingan ekonomi saling berhadapan, hukum bisa menjadi penengah yang memastikan kedua belah pihak mendapatkan haknya secara adil. Apalagi di era sekarang, saat teknologi berkembang sangat cepat dan transaksi bisa terjadi

hanya lewat sentuhan jari, tantangan dan potensi sengketa pun ikut meningkat. Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak hanya soal aturan di atas kertas, tapi juga tentang menciptakan rasa aman dan kepercayaan dalam setiap transaksi. Dengan begitu, interaksi ekonomi antara pelaku usaha dan konsumen bisa berjalan lebih lancar, sehat, dan saling menguntungkan.

Dalam konteks ini, konsumen memegang peranan krusial sebagai bagian dari masyarakat yang seharusnya mendapatkan perlindungan, karena mereka kerap berada pada posisi yang kurang menguntungkan dalam proses transaksi dagang. Tantangan yang dihadapi konsumen tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga dialami oleh negara-negara maju maupun berkembang lainnya, yang mencakup persoalan kompleks melebihi sekadar pemilihan barang. Oleh karena itu, penyelesaiannya membutuhkan kesadaran kolektif dari berbagai pihak, baik pengusaha, pemerintah, maupun konsumen itu sendiri, akan pentingnya perlindungan konsumen. Penting pula untuk terus mendorong peningkatan pemahaman terhadap hak-hak konsumen dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam menjalankan kegiatan ekonomi secara adil dan beretika (Sitepu & Muhammad, 2021).

Kota Bandung menjadi salah satu daerah yang telah menjalankan fungsi BPSK secara aktif. Namun, efektivitas lembaga ini masih menjadi sorotan. Menurut hasil penelitian Novia (2024), selama periode 2020–2023 terjadi penurunan jumlah kasus yang dapat diselesaikan secara damai, dan justru muncul peningkatan kasus yang berakhir tanpa solusi atau deadlock. Ini tentu menjadi tanda bahwa meskipun lembaganya sudah ada, efektivitasnya dalam menyelesaikan sengketa belum optimal. Beberapa faktor yang menjadi hambatan antara lain keterbatasan regulasi yang mendukung, minimnya sumber daya manusia yang kompeten, serta kurangnya sosialisasi tentang keberadaan dan peran BPSK kepada masyarakat luas.

Sejalan dengan itu, Arimba dan Mutakin (2025) juga mengungkapkan bahwa meskipun secara struktur dan mekanisme BPSK memiliki jalur penyelesaian yang cukup lengkap, realisasi di lapangan masih menghadapi kendala. Banyak masyarakat dan pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami cara kerja lembaga ini. Padahal, pemahaman terhadap prosedur dan manfaat penyelesaian sengketa secara non-litigasi menjadi kunci keberhasilan fungsi BPSK itu sendiri.

Pendapat ini didukung oleh Hartini dan Rahma (2024) yang menjelaskan bahwa upaya BPSK untuk menghindari proses pengadilan sudah tepat, namun perlu dibarengi dengan edukasi dan pembekalan yang memadai kepada semua pihak terkait. Tujuannya agar penyelesaian sengketa benar-benar bisa dilakukan secara efektif dan tidak justru berujung pada kebuntuan yang merugikan kedua belah pihak.

Tantangan lainnya adalah soal keberhasilan mediasi yang masih tergolong rendah. Berdasarkan data dari Aswandi dan rekan-rekannya (2023), dari total 27 sengketa konsumen yang masuk ke BPSK Kota Bandung, hanya 13 yang dapat diselesaikan melalui mediasi. Selebihnya harus dilanjutkan ke tahap konsiliasi atau bahkan dibawa ke pengadilan negeri. Angka ini menunjukkan bahwa masih ada ruang besar untuk evaluasi dan perbaikan dalam proses kerja BPSK, terutama dalam meningkatkan kompetensi para mediator dan arbitrator, serta menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi penyelesaian konflik secara damai.

Dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem penyelesaian sengketa konsumen yang lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat urban seperti di Kota Bandung. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi para pemangku kebijakan untuk merumuskan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih tepat sasaran.

Tujuan pelaksanaan ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara adil dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana BPSK mampu menjalankan peran dan fungsinya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya melalui mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang menghambat efektivitas lembaga tersebut, baik dari segi regulasi, teknis operasional, kapasitas sumber daya manusia, maupun tingkat pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi BPSK. Melalui evaluasi atas kinerja dan mekanisme kerja BPSK Kota Bandung, penelitian ini diharapkan dapat merumuskan strategi yang aplikatif untuk meningkatkan kinerja lembaga tersebut, seperti perbaikan regulasi, peningkatan kualitas dan kuantitas SDM, serta sosialisasi hukum kepada masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini

bertujuan untuk memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan.

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah sejauh mana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mendalami pokok persoalan tersebut, perlu dikaji pula beberapa permasalahan turunan, antara lain: pertama, apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi BPSK Kota Bandung dalam menjalankan fungsinya, baik dari aspek regulasi, teknis operasional, kualitas sumber daya manusia, maupun rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi BPSK; kedua, bagaimana tingkat keberhasilan dari mekanisme penyelesaian sengketa yang digunakan BPSK, yaitu melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase; dan ketiga, strategi apa yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Bandung. Permasalahan-permasalahan ini menjadi dasar bagi analisis yang komprehensif dalam menilai efektivitas peran BPSK serta menyusun rekomendasi kebijakan dan strategi perbaikan yang aplikatif dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, khususnya di lingkungan urban seperti Kota Bandung.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan disusun berdasarkan langkah-langkah nyata yang lazim diterapkan dalam proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Secara umum, penyelesaian sengketa di BPSK mengikuti tiga tahapan utama yang saling berkesinambungan, yaitu konsultasi, pra sidang, dan sidang.

Tahapan pertama adalah konsultasi, yang menjadi pintu awal ketika seorang konsumen merasa dirugikan dan datang ke BPSK untuk mencari jalan keluar. Pada proses ini, konsumen akan dibimbing oleh petugas untuk memahami hak-haknya sebagai konsumen dan dijelaskan pula bagaimana mekanisme penyelesaian yang bisa ditempuh. Konsultasi dilakukan secara informal, bersifat terbuka, dan bertujuan untuk menilai apakah kasus tersebut dapat diproses oleh BPSK. Bila dianggap memenuhi kriteria, konsumen akan diarahkan untuk membuat pengaduan resmi melalui pengisian formulir dan melengkapi dokumen pendukung yang relevan.



Gambar 1 Konsumen menghadap BPSK Kota Bandung

Setelah pengaduan diterima, proses masuk ke tahap pra sidang. Pada fase ini, pihak BPSK akan menelaah berkas dan bukti dari kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Pra sidang bertujuan untuk memeriksa kelengkapan administrasi dan melakukan klarifikasi terhadap laporan yang masuk. Di tahap ini juga dibuka ruang untuk menyelesaikan konflik secara damai melalui mediasi atau konsiliasi. Bila kedua pihak terbuka untuk berdialog, BPSK akan memfasilitasi pertemuan agar mereka bisa mencapai kesepakatan tanpa harus melanjutkan ke sidang.



Gambar 2 Tahap PraSidang

Namun, apabila upaya damai tidak berhasil dan kedua belah pihak tidak menemukan titik temu, maka proses berlanjut ke tahap sidang. Di sinilah sengketa disidangkan secara lebih formal oleh Majelis BPSK yang terdiri dari perwakilan pemerintah, pelaku usaha, dan unsur konsumen. Meskipun tidak seformal pengadilan negeri, persidangan di BPSK tetap mengedepankan asas keadilan dan kesetaraan. Masing-masing pihak diberi kesempatan menyampaikan pendapat, bukti, dan argumen. Setelah mempertimbangkan semua keterangan, majelis akan membuat keputusan yang bersifat mengikat dan wajib dipatuhi.



Gambar 3 Sidang

Melalui pelaksanaan yang berurutan dan terstruktur ini, penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diharapkan mampu menjadi solusi alternatif yang lebih cepat, murah, dan adil. Proses yang sederhana namun tetap profesional ini menjadi harapan besar bagi masyarakat, khususnya konsumen di Kota Bandung, untuk mendapatkan perlindungan hukum yang nyata atas hak-hak mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Bandung

Dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peranan yang sangat vital sebagai garda terdepan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan. BPSK menjadi tempat yang representatif bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang sering kali diabaikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Lembaga ini tidak hanya bertugas menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga berfungsi melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang berpotensi merugikan konsumen. Kehadiran BPSK sendiri dimaksudkan untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi, sehingga lebih mudah diakses masyarakat. Sengketa yang ditangani BPSK mencakup berbagai aspek hukum, baik keperdataan, pidana, maupun administratif, sehingga cakupan pelayanannya sangat luas. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pada Bab XI Pasal 49 hingga Pasal 58, yang menyebutkan bahwa BPSK dibentuk oleh pemerintah daerah tingkat II sebagai forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Dalam praktiknya, BPSK berperan layaknya peradilan kecil atau *small claim court*, yang menyelesaikan perkara dengan asas cepat, sederhana, dan biaya yang ringan. Proses penyelesaian sengketa di BPSK umumnya melalui beberapa tahapan, yakni dimulai dari pengajuan permohonan oleh konsumen sebagai pihak penggugat, dilanjutkan dengan tahapan pra-sidang untuk menentukan metode

penyelesaian yang digunakan, hingga akhirnya memasuki tahap penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau putusan dari majelis BPSK (Haryani, Sarjiyati, & Purwati, 2020).

2. Hambatan Operasional dan Regulasi

Dalam pelaksanaan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), terdapat berbagai hambatan yang menghambat optimalisasi peran lembaga ini. Menurut Lestari et al. (2019), salah satu kendala utama adalah kurangnya sosialisasi yang masif dan sistematis kepada masyarakat serta pelaku usaha mengenai keberadaan dan peran BPSK. Sosialisasi yang terbatas menyebabkan banyak konsumen dan pelaku usaha belum memahami secara menyeluruh mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh melalui BPSK, sehingga potensi penggunaan lembaga ini menjadi kurang maksimal.



Gambar 4 Sosialisasi BPSK terhadap Masyarakat

Selain itu, kualitas sumber daya manusia di BPSK juga menjadi faktor pembatas. Keterbatasan jumlah mediator dan petugas yang terlatih khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen membuat proses mediasi dan konsiliasi tidak selalu berjalan secara efektif dan profesional (Anwar & Yuliana, 2024). Kondisi ini diperparah oleh terbatasnya fasilitas dan dukungan operasional yang dimiliki BPSK, seperti ruang sidang yang memadai dan anggaran yang cukup untuk menjalankan tugasnya dengan optimal (Kurniawan, 2012). Hambatan-hambatan ini jika tidak segera diatasi berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap BPSK dan menurunkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara cepat dan sederhana sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Oleh sebab itu, penguatan aspek sosialisasi, peningkatan kapasitas SDM, serta perbaikan fasilitas dan dukungan anggaran menjadi sangat penting agar BPSK dapat menjalankan fungsinya secara optimal dan memberikan perlindungan hukum yang nyata bagi konsumen (Lestari et al., 2019; Anwar & Yuliana, 2024; Kurniawan, 2012).

3. Rendahnya Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat

Rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi salah satu kendala signifikan dalam optimalisasi penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, termasuk di Kota Bandung. Rahmawati (2023) menegaskan bahwa minimnya edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa membuat banyak masyarakat tidak mengetahui bahwa BPSK merupakan alternatif yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya akses informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat luas, terutama kelompok konsumen yang kurang teredukasi atau tinggal di wilayah yang kurang terjangkau layanan hukum. Sitepu dan Muhammad (2021) juga menambahkan bahwa ketidaktahuan ini berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan BPSK, sehingga sengketa konsumen seringkali berakhir di jalur pengadilan formal yang cenderung memakan waktu dan biaya lebih besar. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi yang terarah dan edukasi publik secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan BPSK secara optimal. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat diharapkan mampu mengakses perlindungan hukum yang lebih efektif dan efisien melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan BPSK (Rahmawati, 2023; Sitepu & Muhammad, 2021).

4. Efektivitas dan Hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen: Kajian Strategi Peningkatan Kinerja

Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangat berpengaruh terhadap efektivitas penyelesaian sengketa konsumen. Hasani (2016) menekankan bahwa peningkatan kompetensi mediator dan petugas BPSK menjadi faktor kunci agar proses mediasi dan konsiliasi dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan keputusan yang diterima oleh kedua belah pihak. Keterampilan komunikasi, negosiasi, serta pemahaman mendalam terhadap aspek hukum perlindungan konsumen menjadi kompetensi utama yang harus dimiliki oleh mediator. Pratama (2023) menambahkan bahwa tanpa profesionalisme yang memadai, proses penyelesaian sengketa di BPSK dapat mengalami hambatan seperti kurangnya kepercayaan dari pihak konsumen maupun pelaku usaha. Oleh karena itu, pelatihan rutin, peningkatan kapasitas, dan sertifikasi profesional bagi mediator BPSK perlu terus dilakukan agar kualitas layanan penyelesaian sengketa dapat terus ditingkatkan dan mampu memberikan hasil yang adil dan memuaskan.

5. Strategi Peningkatan Efektivitas dan Kinerja BPSK Kota Bandung

Untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung, perlu dirumuskan strategi yang komprehensif dan aplikatif. Berdasarkan kajian Rahmawati (2023) dan Anwar & Yuliana (2024), salah satu strategi utama adalah peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat serta pelaku usaha mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK. Sosialisasi yang gencar dan terstruktur akan membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia BPSK melalui pelatihan, sertifikasi, dan peningkatan profesionalisme mediator menjadi langkah penting agar proses mediasi dan konsiliasi berjalan efektif dan dapat dipercaya oleh masyarakat (Hasani, 2016; Pratama, 2023). Selanjutnya, peningkatan dukungan fasilitas dan anggaran juga menjadi faktor penunjang agar BPSK dapat menjalankan fungsi secara optimal tanpa hambatan operasional (Kurniawan, 2012). Tak kalah penting, penguatan regulasi serta mekanisme penegakan keputusan BPSK harus dilakukan agar keputusan yang dihasilkan dapat ditaati dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha (Lestari et al., 2019). Dengan strategi yang terpadu tersebut, BPSK Kota Bandung diharapkan mampu memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

KESIMPULAN

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung memiliki peran penting dalam penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sesuai amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Terdapat beberapa hambatan yang dihadapi BPSK, seperti keterbatasan regulasi yang mendukung, kendala teknis operasional, kualitas sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi BPSK.
3. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase telah dijalankan, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme mediator.
4. Rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang hak konsumen serta peran BPSK mengakibatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan BPSK masih terbatas.
5. Penguatan regulasi dan penegakan keputusan BPSK sangat diperlukan agar hasil penyelesaian sengketa dapat dijalankan secara efektif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
6. Strategi peningkatan efektivitas BPSK meliputi peningkatan sosialisasi dan edukasi publik, pengembangan kualitas sumber daya manusia, penguatan fasilitas dan anggaran, serta penguatan regulasi dan mekanisme penegakan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, K., & Yuliana, R. (2024). Analisis hambatan dan solusi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung. *Jurnal Studi Hukum dan Masyarakat*, 6(1), 33–50.

- Arimba, D., & Mutakin, M. (2025). Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Bandung. *Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1), 45–60.
- Aswandi, A., Halim, H., & Rahman, R. (2023). Analisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung. *Aldev: Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 4(2), 101–115.
- Hartini, H., & Rahma, R. (2024). Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen oleh BPSK Kota Bandung. *Dustur: Jurnal Hukum Islam, Hukum Tata Negara dan Hukum Positif*, 14(1), 23–34.
- Haryani, A. T., Sarjiyati, S., & Purwati, Y. (2020). Peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. *Yustisia Merdeka: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(2).
- Hasani, H. (2016). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen (Studi BPSK Kota Pontianak). *Jurnal Nestor Magister Hukum*, 3(3).
- Kurniawan, A. (2012). Permasalahan dan kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(3), 451–460.
- Lestari, M. A., et al. (2019). Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya proteksi hak konsumen di ranah siber. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum dan Legislasi*, 1(1)
- Novia, N. (2024). *Tinjauan yuridis terhadap penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung).
- Pratama, R. B. (2023). Analisis kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen (Tesis, Universitas Sriwijaya).
- Rahman, A. (2018). Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21–42.
- Rahmawati, S. (2023). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Bandung. *Jurnal Hukum Nasional*, 10(4), 210–225.
- Rahmawati, S. (2023). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Bandung. *Jurnal Hukum Nasional*, 10(4), 210–225.
- Sitepu, R. I., & Muhammad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wahjuningati, E. (2025). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen. *Jurnal Magister Hukum Perspektif*, 16(1), 1–12.