

ABSTRAK

Pertumbuhan cepat *e-commerce* di Indonesia menghadirkan tantangan hukum yang baru, khususnya mengenai efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengatasi sengketa yang melibatkan berbagai wilayah di era digital ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji posisi, kewenangan, dan keterbatasan BPSK dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia, terutama setelah Keputusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, serta mengembangkan model penyelesaian sengketa konsumen digital yang ideal melalui studi perbandingan dengan Malaysia dan Singapura. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum doktrinal dengan metode perundang-undangan, analisis kasus, dan perbandingan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa Keputusan MA No. 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 memberikan interpretasi yang terbatas dan bersifat lokal terhadap kekuasaan BPSK, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian hukum yang berarti dan menghalangi akses keadilan bagi konsumen yang menggunakan layanan digital. Selain itu, terdapat ketidaksesuaian norma dalam UUPK mengenai karakter dari keputusan BPSK yang bersifat final tetapi masih bisa diajukan keberatan, serta kurangnya sumber daya manusia dalam menangani bukti digital. Studi komparatif menunjukkan bahwa Malaysia dan Singapura telah lebih maju dalam mengimplementasikan mekanisme Penyelesaian Sengketa Secara Daring (ODR). Dengan demikian, Indonesia perlu melakukan revisi terhadap UUPK untuk lebih memperjelas yurisdiksi lintas wilayah dan memperkuat lembaga BPSK melalui pengembangan sistem ODR yang terintegrasi secara nasional sebagai langkah untuk memberikan perlindungan konsumen yang responsif di zaman digital.

Kata Kunci: BPSK, Perlindungan Konsumen, Sengketa Digital, *Online Dispute Resolution*, Putusan Mahkamah Agung.