

PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA TARAKAN

Darwis Manurung

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Borneo Tarakan

Email : darwismanurung@yahoo.co.id

Norfa

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Borneo Tarakan

Email : norfaorfa@gmail.com.

Key Words:

Put 3-5 your key words here; keywords separated by semicolon

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah guna mengetahui bentuk pelaksanaan putusan sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK masih lemah ditandai dengan tidak bisanya dilaksanakan eksekusi pada putusan kecuali yang diputus melalui jalur arbitrase. Di sisi lain kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga belum merupakan putusan yang telah memiliki kekuatan hukum yang, karena masih dibukanya peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan Negeri berdasarkan ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.¹ Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tersebut telah disediakan instrumen baru bagi konsumen sebagai media untuk menuntut segala bentuk kerugian yang dialami konsumen akibat dari memakai/menggunakan produk pelaku usaha kepada suatu lembaga yang berbentuk sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat (BPSK).

¹ Ni Made and others, 'Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Denpasar', *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 2.2 (2014), 1-8.

Konsumen adalah bagian dari masyarakat Indonesia yang memiliki hak untuk dilindungi. Melalui UUPK Pemerintah telah mengatur perlindungan tersebut. Namun, sedikit konsumen yang sudah mengetahui dan memahami Undang-Undang itu. Demikian pula dengan penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen. Dengan demikian jika terjadi sengketa konsumen, konsumen tidak harus berperkara melalui pengadilan saja, tetapi bisa lewat BPSK yang telah ada di Kota / Kabupaten diseluruh Indonesia.²

BPSK dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Selain itu adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha, serta upaya pemerintah dalam rangka menyejahterakan masyarakat dari segi perwujudan pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Lahirnya BPSK di tingkat Kota / Kabupaten ini diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa mengajukan gugatan melalui BPSK. Kekuatan putusan BPSK menjadi saat penting untuk diteliti karena pada Pasal 54 Ayat (3) menegaskan bahwa putusan dari Majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Namun dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK disebutkan bahwa apabila konsumen atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Dengan demikian akan memperpanjang waktu penyelesaian sengketa konsumen sekaligus menambah beban biaya perkara yang harus ditanggung oleh para pihak. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien. Hal ini yang membuka peluang besar terjadinya hambatan dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK.

² Sukirno & Sri Sudaryatmi Debora Maria Paramita Pasaribu, 'Diponegoro Law Journal', *Serambi Hukum*, 6.02 (2015), 1-13
<https://www.academia.edu/34113996/EKSISTENSI_HUKUM_KONTRAK_INNOMINAT_DALAM_RANAH_BISNIS_DI_IN_DONESIA>.

METODE

Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif karena permasalahan yang hendak diteliti meliputi peraturan perundangan, teori-teori hukum dan pendapat para sarjana, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis karena mengupayakan untuk memberikan gambaran secara konkret, sistematis dan menyeluruh mengenai obyek penelitian dan mengelompokkan, menghubungkan, membandingkan dan juga memberikan makna dengan segala hal yang berhubungan dengan permasalahan. Sedangkan data yang digunakan adalah data Sekunder dan data primer, yang kemudian akan dianalisis secara normatif kualitatif.

PEMBAHASAN

Pengaturan Sengketa Konsumen

Cakupan bentuk perlindungan terhadap konsumen salahsatu diantaranya ialah adalah kepastian hukum, baik dikondisi konsumen mengkonsumsi, menggunakan, memakai, maupun memanfaatkan barang /jasa juga sampai pada kepastian hukum terhadap akibat akibat yang (mungkin) ada pada saat dan setelah kosnumen memanfaatkan barang maupun jasa. Dalam artian meliputi setiap proses konsumsi, yang dimulai sejak memilih maupun memilah barang (misalnya dengan mengatur iklan/promosi), sampai dengan hak untuk mengajukan keberatan dan mengajukan gugatan atas kerugian yang di derita oleh konsumen, hingga ketahapan penyelesaiannya. Dari rangkain kegiatan inilah sangat besar peluang lahirnya sengketa konsumen.

Beberapa pihak telah membuat pengertian mengenai sengketa konsumen. Pemerintah Indonesia memberikan pengertian sengketa konsumen melalui Pasal 1 Angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menentukan bahwa : Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. berdasarkan pengertian tersebut, pelaku usaha dengan konsumen merupakan pihak-pihak yang pasti ada dalam sengketa konsumen. Selain pemerintah, pengertian sengketa konsumen dalam Buku milik Shidarta menyatakan bahwa “Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun

tata negara”³. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Berdasarkan pengertian tersebut, ruang lingkup penyelesaian sengketa konsumen begitu luas, karena mengandung semua segi hukum, yaitu keperdataan, pidana maupun tata negara. Kemudian Sularsi memberikan penjelasan mengenai masa-masa sengketa konsumen terjadi dalam hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat 3 (tiga) fase. Pertama, fase pratransaksi, dimana fase ini konsumen mengumpulkan informasi terhadap produk yang akan dikonsumsinya. Sumber informasi tersebut dapat berasal dari iklan, brosur, leaflet, label dan lain sebagainya”. Hal ini sangat mudah kita jumpai, bahkan kita juga melakukan hal ini.

“Sengketa dalam fase ini dapat terjadi apabila calon konsumen meragukan kebenaran atas klaim lainnya. Atau dengan kata lain pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jujur, benar dan dapat dipertanggungjawabkan”. Selanjutnya, Sularsi menyatakan bahwa “kedua fase transaksi. Setelah konsumen mendapatkan informasi yang cukup, maka dilanjutkan untuk membeli atau mengkonsumsi terhadap produk barang dan/ jasa” fase ini pun mudah dijumpai, misalnya di pasar-pasar tradisional, mini market dan super market. Dalam fase ini pun kita sangat mudah menjadi para pihak. Sularsi menyatakan bahwa “sengketa konsumen pada fase ini bisa terjadi apabila apa yang diinformasikan pelaku menyesatkan atau tidak benar”. Selanjutnya pada fase yang terakhir dimana fase ini adalah fase yang sangat penting, Sularsi menyatakan bahwa : Ketiga, fase pasca transaksi. Pada fase ini kemungkinan timbulnya sengketa adalah sangat besar. Pada fase ini dapat dikatakan sebagai ajang konsumen untuk menguji bagai mana pelayanan purnajual (*after sales service*) para pelaku usaha atas kebenaran apa yang diklaim dalam iklan atau pada produknya, janji-janji atau pernyataan tentang berbagai kegunaan, kemampuan, keunggulan atau kelebihan produk. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian perlindungan konsumen yaitu

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 UUPK)
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada BAB X Penyelesaian Sengketa. Pada BAB ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten yaitu Pasal 45 Ayat (2) dan Pasal 48 UUPK

³ Riris Nisantika and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, ‘Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)’, *Jurnal Locus Delicti*, 2.1 (2021), 49–59 <<https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>>.

Perkara sengketa konsumen umumnya berskala kecil, tetapi sengketa konsumen yang merugikan hak konsumen tidak boleh dibiarkan, karena akibatnya bisa berdampak serius bagi masyarakat luas. Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal ini disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Mengabaikan pelanggaran hak konsumen akan mengakibatkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha semakin tidak terkendali.⁴

Bentuk Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa konsumen di Kota Tarakan

Dasar Hukum pembentukan BPSK adalah UU No 8 Tahun 1999. Pasal 49 ayat 1 UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Dalam Surat Keputusan ini menyatakan “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas, kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”⁵

Penyelesaian sengketa guna mempertahankan hak-hak konsumen diatur Pasal 45 ayat (2) bagian pertama UUPK menentukan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan dan di luar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Pengaturan lebih lanjut tentang penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di atur dalam Pasal 49 ayat 1 UUPK yang menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap dapat dijalankan sehingga putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara

Menurut ketentuan Pasal 54 Ayat 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan tidak ada upaya hukum lagi. Sedangkan kata mengikat mengandung arti dapat dipaksakan pelaksanaannya oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. *Prinsip res*

⁴ Anggraeni Endah Kusumaningrum, 'Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen', *Serat Acitya Untag Semarang*, 2.ISSN 2302-2752 (2013), 40–49 <<http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/36/109>>.

⁵ Ashabul Kahpi, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim', *El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 1.1 (2019), 68–88 <<https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v1i1.9907>>.

judicata pro veritate habetur, menyatakan bahwa suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.⁶

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Berdasarkan Pasal 56 Undang-undang perlindungan konsumen; (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen. (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.⁷

Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diselesaikan dengan cara arbitrase dapat berupa Perdamaian, Gugatan ditolak, Gugatan dikabulkan. Tindakan eksekusi atau pelaksanaan putusan arbitrase adalah suatu tindakan hukum yang dilakukan secara paksa terhadap pihak yang kalah dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase. Biasanya tindakan eksekusi ini terjadi apabila dalam sengketa pihak Tergugat atau Termohon yang menjadi pihak yang kalah tidak bersedia melaksanakan putusan, sehingga kedudukannya menjadi pihak Tereksekusi. Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang memperoleh kekuatan hukum tetap, karena didalam putusan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan atas putusan BPSK itu tidak dapat dilakukan eksekusi, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Bahkan atas putusan keberatan PN dapat diajukan kasasi ke MA. Melihat ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK tampak bahwa pembuat UU memang menghendaki campur tangan pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen ini. Hal ini memberikan dampak yang mengganggu eksistensi dari BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, antara lain kesan negatif konsumen terhadap keberadaan lembaga BPSK, karena menurut konsumen pada

⁶ TONI, 'EKSEKUTORIAL PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN', *Jurnal Advokasi*, 07 (2019).

⁷ IMELDA TAMBA, 'Peran Bpsk Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonomi', *Sinar Grafika*, bab 8.1 (2008), 175.

akhirnya mereka akan kembali ke pengadilan juga akibat dari adanya upaya keberatan pada para pihak atas putusan BPSK tersebut.⁸

Perlu juga diketahui, bahwa dalam kaitannya dengan keputusan BPSK pada dasarnya dibagi menjadi tiga jenis, yakni : keputusan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Perbedaan antara keputusan ini adalah mengenai substansi isi keputusan, keputusan BPSK melalui arbitrase berisi tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Sementara itu, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan hanya berdasarkan surat perjanjian damai yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang berselisih. Peraturan tersebut pada dasarnya menyatakan bahwa putusan BPSK adalah putusan akhir dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Akhir berarti penyelesaian sengketa dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK. Sedangkan putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak ada lagi kesempatan untuk menggunakan upaya hukum biasa terhadap putusan tersebut. Jadi dengan kata lain, putusan tidak dapat diganggu gugat. Selanjutnya putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga jenis kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti dan kekuatan untuk dilaksanakan.⁹

Adanya peluang mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada pengadilan sesungguhnya memiliki hakikat yang sama dengan upaya banding putusan BPSK. Keduanya adalah sama menganulir sifat final dan mengikat dari putusan arbitrase yang dilakukan oleh BPSK. Asas kekuatan mengikat adalah terikatnya para pihak pada perjanjian itu tidak semata-mata terbatas pada apa yang diperjanjikan, akan tetapi juga beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatutan serta moral.

Asas kekuatan mengikat atau asas *Pacta Sunt Servanda* dapat juga ditemukan di dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yaitu setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Isi pasal tersebut dapat menjelaskan bahwa perjanjian yang dibuat mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian saja, bukan pihak lain yang tidak terkait dalam perjanjian tersebut. Dengan adanya perjanjian yang telah disepakati maka tidak ada alasan para pihak untuk tidak melakukan prestasi. Jika salah satu

⁸ Daniel Kristiyanto, "Menggugat Sifat Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 1, no. 2 (2018): 128–41, .vo1.no2.p128-141.

⁹ Rida Ista Sitepu and Hana Muhamad, 'Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia', *Jurnal Rechten : Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3.2 (2022), 7–14 <<https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>>.

pihak atau kedua belah pihak tidak melakukan kewajibannya, maka dapat menimbulkan kerugian di pihak lain dan hal tersebut disebut wanprestasi.¹⁰

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dapat disimpulkan bahwa bentuk pelaksanaan eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih memiliki kelemahan sekalipun putusan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat. Pelaksanaan eksekusi putusan BPSK dilakukan dengan melalui pengesahan putusan BPSK di Pengadilan Negeri. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari pengadilan negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Putusan BPSK yang dapat dimintakan parate eksekusi hanya putusan yang bersifat arbitrase. Eksekusi putusan BPSK hanya dapat dilakukan oleh Pengadilan Negeri. Putusan BPSK dari hasil konsiliasi dan mediasi tidak dapat dimintakan eksekusi. Selain itu kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga belum merupakan putusan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK, karena masih dibukanya peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan Negeri berdasarkan Pasal 56 ayat (2) UUPK.

ACKNOWLEDGEMENT

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor dan Ketua LPPM Universitas Borneo Tarakan atas pembiayaan Riset Kompetensi Dosen (RKD) yang diberikan dengan Keputusan Rektor Nomor 128/UN51/KPT/2023 Tentang Penerima Dana Penelitian Riset Kompetensi Dosen (RKD) Tahun 2023 dengan judul artikel Penyelesaian Sengketa Antara Negara Di Wilayah Perbatasan Melalui International Court Of Justice.DA

DAFTAR PUSTAKA

- Debora Maria Paramita Pasaribu, Sukirno & Sri Sudaryatmi, 'Diponegoro Law Journal', *Serambi Hukum*, 6.02 (2015), 1–13
<https://www.academia.edu/34113996/EKSISTENSI_HUKUM_KONTRAK_INNOMI_NAT_DALAM_RANAH_BISNIS_DI_INDONESIA>
- Ista Sitepu, Rida, and Hana Muhamad, 'Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

¹⁰ Suhendriyatno, 'Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dihubungkan Dengan Putusan Pengadilan Negeri (Analisis Putusan Nomor 03/Pts/Bpsk-Pdg-Sbr/li/2019 Dan Putusan Nomor: 29/Pdt.Sus-Bpsk/2019/Pn Pdg)', *Swara Justice*, 4.2 (2020), 177–90.

- (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia', *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3.2 (2022), 7–14 <<https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>>
- Kahpi, Ashabul, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim', *El-Iqthisadi: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 1.1 (2019), 68–88 <<https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v1i1.9907>>
- Kristiyanto, Daniel, 'Menggugat Sifat Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)', *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 1.2 (2018), 128–41 <<https://doi.org/10.24246/alethea.vol1.no2.p128-141>>
- Kusumaningrum, Anggraeni Endah, 'Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen', *Serat Acitya Untag Semarang*, 2.ISSN 2302-2752 (2013), 40–49 <<http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/36/109>>
- Made, Ni, Dedy Priyanto, Bagian Hukum, Bisnis Fakultas, and Hukum Universitas, 'Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Denpasar', *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 2.2 (2014), 1–8
- Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Locus Delicti*, 2.1 (2021), 49–59 <<https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>>
- Suhendriyatno, 'Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dihubungkan Dengan Putusan Pengadilan Negeri (Analisis Putusan Nomor 03/Pts/Bpsk-Pdg-Sbr/Ii/2019 Dan Putusan Nomor: 29/Pdt.Sus-Bpsk/2019/Pn Pdg)', *Swara Justice*, 4.2 (2020), 177–90
- TAMBA, IMELDA, 'Peran Bpsk Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonomi', *Sinar Grafika*, bab 8.1 (2008), 175
- TONI, 'EKSEKUTORIAL PUTUSAN BADAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN', *Jurnal Advokasi*, 07 (2019)
-