

KENDALA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN

Meylane Carmelia Manek¹ & Andryawan²

¹Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: meylane.205229204@stu.untar.ac.id

²Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: andryawan@fh.untar.ac.id

ABSTRACT

The subject of consumer protection is increasingly being debated among the public today. Many consumers feel disappointed with dishonest corporate actors which cause consumers to be harmed because their rights are ignored. Because of this, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) was established. Established and regulated by the Consumer Protection Act, the main function of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is to mediate disputes between customers and businesses. With the formation of BPSK, consumers can play an active role in resolving consumer disputes with the principles of being simple, easy and fast after experiencing losses at the hands of business actors due to the use of products and/or services. Even though BPSK is responsible for dealing with consumer and business actor problems, there are still challenges or obstacles in dealing with these problems. These challenges or obstacles are in the form of BPSK institutional constraints, limited resources, limited human resources, limitations caused by laws and regulations, inadequate community involvement and lack of understanding from the judiciary regarding consumer protection policies.

Keywords: Consumer, consumer dispute, dispute resolution, consumer dispute resolution agency, constraints

ABSTRAK

Subjek perlindungan konsumen semakin menjadi perdebatan di kalangan masyarakat saat ini. Banyak konsumen yang merasa kecewa dengan pelaku perusahaan yang tidak jujur yang dimana menyebabkan konsumen menjadi dirugikan karena hak-haknya diabaikan. Oleh karena hal ini, maka didirikanlah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Didirikan dan diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, fungsi utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah untuk menengahi perselisihan antara pelanggan dan pelaku usaha. Dengan dibentuknya BPSK, konsumen dapat berperan aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan prinsip sederhana, mudah, dan cepat setelah mengalami kerugian di tangan pelaku usaha akibat penggunaan produk dan/atau jasa. Meskipun BPSK bertanggung jawab untuk menangani masalah konsumen dan pelaku usaha, tetap saja terdapat tantangan atau kendala dalam menangani masalah-masalah tersebut. Tantangan atau kendala-kendala tersebut berupa kendala kelembagaan BPSK, sumber daya yang terbatas, terbatasnya sumber daya manusia, keterbatasan yang diakibatkan oleh hukum dan peraturan, keterlibatan masyarakat yang tidak memadai dan kurangnya pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Konsumen, sengketa konsumen, penyelesaian sengketa, badan penyelesaian sengketa konsumen, kendala

1. PENDAHULUAN

Konsekuensi positif dari globalisasi ekonomi termasuk peningkatan akses ke pasar internasional untuk produsen dalam negeri dan peningkatan akses ke pasar luar negeri untuk produsen dalam negeri. *Midea Electronics* mengantisipasi peningkatan penjualan tahunan yang berkelanjutan hingga akhir 2018. Konsumen di Indonesia berisiko mengalami berbagai kerugian yang terkait dengan penggunaan produk dan layanan, meskipun negara tersebut memiliki basis pelanggan terbesar di Asia Tenggara (Nugroho, 2018). Hal inilah yang menyebabkan mengapa penting bagi perusahaan untuk menjamin keamanan bagi konsumen yang mengalami masalah atau konflik.

Konflik konsumen dapat diselesaikan dengan beberapa cara yaitu yang pertama adalah sistem peradilan. Kekurangan dari cara ini adalah proses hukum memakan waktu lama dan mahal. Alternatif penyelesaian sengketa adalah metode kedua yaitu dengan menggunakan penyelesaian

sengketa diluar pengadilan yang dimana bertujuan untuk mendapatkan solusi yang sama-sama menguntungkan (*win-win solution*).

Di dalam sengketa konsumen, biasanya konsumen memiliki pengaruh ekonomi yang lebih rendah daripada pelaku bisnis. Hal ini dikarenakan bisnis biasanya lebih terorganisir dan terstruktur secara profesional dari sudut pandang manajemen, sementara konsumen cenderung tidak memiliki akses terhadap sumber daya tersebut. Perselisihan terjadi bisa terjadi karena biasanya salah satu pihak tidak memiliki semua fakta yang mereka butuhkan, yang mengarah ke pandangan yang salah tentang kesepakatan tersebut. Ketika kita berbicara tentang "perselisihan konsumen", kita mengacu pada perselisihan yang berkembang antara pelanggan yang merasa dirugikan dan produsen, penjual, atau penyedia produk dan layanan yang dibeli dan digunakan orang-orang tersebut (Margono, 2015).

Oleh sebab itu, perlu adanya edukasi tentang pentingnya perlindungan konsumen di Indonesia. Peran pemerintah sebagai arbiter dalam mengatasi dinamika pasar yang tidak adil cenderung merugikan konsumen. Penting untuk membuat undang-undang yang berhasil membela kepentingan konsumen untuk memberi mereka lebih banyak kekuatan. Selain lemahnya perlindungan legislatif terhadap kepentingan konsumen, pemerintah dituntut untuk membela konsumen yang situasinya genting (Soleh, 2021). Dalam hal melindungi pelanggan, pemerintah kemudian membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk membantu menyelesaikan sengketa yang dihadapi oleh konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin mengangkat permasalahan berupa kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Menurut Soerjono Soekanto dalam Muhaimin (2020), metode penelitian hukum adalah sebuah aktivitas ilmiah untuk menyelidiki suatu subjek atau sejumlah gejala hukum terkait yang terwujud dalam masyarakat dengan cara melakukan analisis. Penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti data-data sekunder yang terdapat di perpustakaan (Setiodjati & Hermoyo, 2015). Saat melakukan penelitian di perpustakaan, perlu mengandalkan sumber informasi seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 57 Tahun 2001 tentang BPKN, Keppres No. 58 Tahun 2011 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Perpres No. 90 Tahun 2011 tentang Pembentukan BPSK dan Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kata "konsumen" berasal dari kata Inggris dan Belanda untuk kata benda yang sama. Orang yang membutuhkan, membelanjakan, atau memanfaatkan sesuatu adalah pengguna atau yang membutuhkan; mereka adalah konsumen. Menurut pakar hukum konsumen Belanda Hondius, istilah "konsumen" mengacu pada pengguna akhir suatu produk atau jasa (*uiteindelijkgebruiker van goeds en diensten*). Selain itu, menurut pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan."

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai “segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen” (Pasal 1 angka 1). Perlindungan konsumen mengacu pada hak-hak konsumen berdasarkan hukum. Oleh karena itu, ada pertimbangan hukum yang terlibat dalam perlindungan konsumen (Sidharta, 2013). Menindaklanjuti tuntutan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK sendiri diatur didalam Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Secara umum, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sendiri telah menyamakan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha namun perlindungan konsumen sebagai asas perlu selamanya disosialisasikan jika ingin terjadi pemerataan sumber daya dan keseimbangan antara kegiatan usaha yang menerapkan prinsip ekonomi. Tujuan pembentukan BPSK, pemberian kewenangan pengaturan, dan penugasan dalam perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan apresiasi dan pemahaman masyarakat terhadap hak-hak konsumen, sehingga mendorong pelaku usaha untuk beroperasi secara jujur dan transparan. Selain itu, BPSK juga memiliki tujuan untuk memantau dan mendorong kepatuhan para pelaku usaha terhadap UUPK.

Pasal 9 angka (1) Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjelaskan bahwa BPSK dalam menyelesaikan masalah antara pelaku usaha dan konsumen dapat menggunakan cara di luar pengadilan berupa mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Dalam arbitrase, perselisihan diputuskan oleh pihak ketiga yang netral, atau arbiter, yang keputusannya bersifat final dan dapat dilaksanakan. Fungsi arbiter dan hakim dalam konteks ini saling melengkapi. Seperti anggota majelis arbitrase lainnya, arbiter soliter harus menyelesaikan perselisihan yang diajukan di hadapannya secara profesional dan tidak memihak sesuai dengan persyaratan yang disepakati oleh para pihak yang bersengketa dan arbiter. Independensi arbiter sangat penting (Sanjaya, 2015). Mediasi adalah proses meminta bantuan pihak ketiga yang tidak memihak (ahli di bidangnya) untuk bertindak sebagai penasihat, arbiter, mediator, penghubung, perantara, dan wasit antara para pihak dalam sengketa hukum perdata atau hukum dagang dalam upaya membawa penyelesaian konflik yang memuaskan. Konsiliasi adalah upaya mempertemukan kedua belah pihak yang berselisih dengan tujuan untuk menyelesaikan konflik dan mencapai persetujuan (Elsi Kartika, 2008).

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen berhak menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan sengketanya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan tempat kedudukan konsumen apabila pelaku usaha menolak, tidak menanggapi, atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen. Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), konsumen harus terlebih dahulu mengajukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis atau lisan kepada sekretariat BPSK. Kantor BPSK berada di domisili konsumen harus menjadi tempat konsumen membawa masalah mereka. Masalah tersebut dibawa ke hadapan majelis dengan jumlah orang ganjil, termasuk setidaknya tiga orang untuk memperhitungkan semua faktor yang relevan dan juru tulis untuk mencatat skor (Sinabalok, 2014).

BPSK didalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen tidak memperhatikan lapisan hierarki. Artinya, para pihak atas pilihan mereka sendiri, menyelesaikan perbedaan

mereka melalui negosiasi, konsiliasi, atau arbitrase. Setelah menetapkan seperangkat aturan dan proses, para pihak harus mematuhi. Majelis BPSK kemudian berkewajiban untuk menangani dan menyelesaikan masalah konsumen sejalan dengan pendekatan yang dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha dari ketiga proses penyelesaian pengaduan BPSK. Apabila para pihak dan majelis BPSK tidak dapat mencapai penyelesaian atau kesepakatan mengenai bentuk atau besarnya ganti kerugian melalui konsiliasi dan mediasi, maka prosedur tersebut harus diakhiri. Masalah tersebut kemudian dapat diselesaikan dengan cara litigasi (melalui pengadilan). BPSK memiliki waktu 21 (dua puluh satu) hari kalender sejak diterimanya tuntutan untuk membuat penetapan. Karena posisi ekonomi konsumen dan kekuatan negosiasi berada di bawah pemain korporat, klausul ini dipandang sangat penting bagi kepentingan mereka. Untuk meminimalkan pengeluaran keuangan yang tidak perlu, demi kepentingan terbaik konsumen, perselisihan dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini terkait dengan urusan bisnis yang menuntut waktu dan akselerasi bisnis, dan itu berlaku bahkan untuk pelaku bisnis yang memilih penyelesaian konflik jangka pendek (Sinabalok, 2014).

Temuan yang diperoleh dari kajian yang dilakukan oleh Dewi (2009) menyoroti kesulitan yang dihadapi BPSK dalam upaya penyelesaian konflik, yaitu waktu penyelesaian yang seringkali melebihi jangka waktu yang ditentukan oleh peraturan Perundang-Undangan. Hal ini dikarenakan kurangnya kekuatan BPSK sebagai mediator sehingga menyebabkan BPSK sulit untuk bergerak cepat dalam membuat penilaian penting. Selain itu, pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi menghadapi ketidakpastian karena kurangnya kepastian hukum, yang muncul dari ketidakkonsistenan dalam penegakan hukum dan diperparah ketika sistem peradilan diminta untuk meninjau kembali keputusan BPSK. Hal-hal seperti ini menunjukkan lemahnya kapasitas hukum untuk memberikan keadilan dan kejelasan hukum bagi konsumen.

Di dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh konsumen, BPSK harus menghadapi masalah-masalah atau kendala-kendala sebagai berikut:

a. Kendala Kelembagaan BPSK

BPSK sendiri hanya terdapat di beberapa kota saja. Hal ini seperti menggambarkan seakan-akan bahwa pemerintah belum serius untuk menangani isu perlindungan konsumen. Di sisi lain, BPSK bukanlah lembaga peradilan. Pasal 1 angka (5) Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjelaskan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan Sengketa Konsumen”. Karena bukan lembaga peradilan, BPSK tidak memiliki kekuatan untuk menegakkan putusannya kecuali para pihak setuju untuk melakukannya secara bebas (Samosir, 2018). Selain itu terdapat beberapa faktor lain yaitu:

- (a) BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara di luar pengadilan (*non litigasi*) yaitu dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase.
- (b) Secara struktural, BPSK berada di bawah Departemen Perdagangan sehingga dalam menyelesaikan sengketa konsumen, masih terdapat kewenangan eksekutif. Hal ini secara tidak langsung membuka kemungkinan munculnya kendala-kendala dalam melaksanakan tugas-tugas yudisialnya.
- (c) Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK dikatakan sebagai badan yang berwenang untuk memeriksa dan memutus tetapi tidak disertai dengan perangkat untuk melaksanakan putusannya.

b. Sumber Daya yang Terbatas

Semua biaya yang timbul dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) masing-masing Kabupaten atau Kota, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ternyata hal ini menjadi penghambat bagi BPSK. Hal ini karena Pemerintah Daerah tidak memberikan dukungan yang cukup dalam hal kesiapan alokasi APBD di beberapa kota.

c. Terbatasnya Sumber Daya Manusia

BPSK dibagi menjadi tiga kelompok berupa unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Unsur-unsur ini diwakilkan oleh Undang-undang untuk menunjukkan partisipasi dan tanggung jawab bersama antar masyarakat dan pemerintah dalam upaya untuk mewujudkan perlindungan konsumen. Anggota-anggota BPSK yang dibagi kedalam tiga unsur tersebut bertujuan untuk mewujudkan konsep keseimbangan bagi para pihak yang bersengketa yaitu pihak konsumen dan pihak pelaku usaha, dan pemerintah yang di dalam konteks ini berperan sebagai pihak yang netral untuk mengambil kebijakan. Sekurang-kurangnya dibutuhkan 1/3 (satu per tiga) anggota BPSK yang memiliki latar belakang pendidikan hukum karena BPSK merupakan badan pemerintahan yang bertugas untuk menjalankan fungsi pengadilan. Sayangnya, pada situasi nyata-pengangkatan anggota BPSK memiliki masalah tersendiri karena menekankan keterwakilan unsur konsumen pelaku usaha dan pemerintah daripada kemampuan anggota BPSK untuk menyelesaikan sengketa. Hal ini menyebabkan terdapat anggota BPSK yang tidak menguasai materi pokok sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, adanya senioritas di dalam keanggotaan BPSK juga dapat menjadi penghambat antar anggota BPSK.

d. Keterbatasan yang diakibatkan oleh Hukum dan Peraturan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sulit untuk dijalankan karena kurangnya mekanisme legislasi, aturan teknis, dan kekurangan prosedural. Padahal UUPK menjadi harapan untuk mencari keadilan. UUPK menginginkan agar penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara cepat, sederhana dan dengan biaya yang murah namun UUPK sendiri tidak memberikan petunjuk dan penjelasan yang cukup untuk mewujudkan hal tersebut. Selain itu, terdapat pasal yang saling berlawanan atau bertentangan di dalam UUPK. Hal ini tentunya menyebabkan konsumen akan bertanya-tanya mengenai kepastian hukum yang ada dijamin di dalam UUPK.

e. Keterlibatan Masyarakat yang Tidak Memadai

Minimnya sosialisasi mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebabkan banyak konsumen yang tidak paham mengenai hak-hak yang dimilikinya. Selain itu, budaya hukum masyarakat Indonesia yang ingin menjaga harmoni dan menghindari konflik menjadi faktor yang menyebabkan konsumen menjadi enggan untuk menuntut hak-hak miliknya saat dirugikan akibat menggunakan suatu produk, terutama saat kerugian tersebut bernilai kecil. Sikap permisif dan kurangnya keyakinan terhadap perlindungan konsumen membawa dampak terhadap kewaspadaan konsumen.

f. Kurangnya Pemahaman dari Badan Peradilan Terhadap Kebijakan Perlindungan Konsumen

Sistem peradilan lamban mengenali dan mempersiapkan kedatangan BPSK, dan masih belum jelas bagaimana interaksi BPSK dengan Pengadilan Negeri. Terdapat perbedaan batas waktu putusan keberatan dimana batas waktu putusan Pengadilan Negeri melewati batas waktu putusan keberatan yang dicantumkan di dalam Undang-Undang

Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999, pasal 58 ayat (1). Selain itu, tidak terdapat keseragaman didalam proses untuk pemberitahuan putusan BPSK antar satu sama lain dan proses pemberitahuannya juga berbeda dengan yang dianut oleh pengadilan. Tentunya hal ini menjadi kesulitan tersendiri bagi Pengadilan Negeri untuk mengetahui apakah pelaku usaha atau konsumen terlambat mengajukan keberatannya atau tidak. Selain itu, jika keputusan BPSK diajukan kasasi ke Mahkamah Agung, Mahkamah Agung harus mengeluarkan keputusan paling lambat 30 hari setelah tanggal yang ditentukan dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Kuasa Penerimaan Permohonan Kasasi. Kemudian daripada itu, apabila terdapat pihak yang keberatan dengan keputusan final, maka pihak tersebut dapat mengajukan peninjauan kembali atau PK berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung. Hal ini tentunya mengakibatkan konsumen menjadi semakin jauh dan kesulitan untuk meraih hak-haknya melalui jalur hukum.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Keputusan yang dibuat oleh BPSK, sebuah organisasi yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah untuk menengahi sengketa konsumen di luar sistem peradilan, bersifat final dan mengikat. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis dan lisan harus diajukan kepada sekretariat BPSK oleh konsumen yang dirugikan atau kuasa hukumnya atau ahli warisnya. Diperlukan pengisian permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang akurat dan menyeluruh. Karena BPSK bertindak sebagai organisasi penyelesaian sengketa konsumen dan juga melibatkan saran dan pemantauan, ia menghadapi tantangan seperti pekerjaan yang terlalu rumit, kurangnya transparansi dalam proses penganggaran, rendahnya literasi hukum konsumen dan pelaku usaha serta kelangkaan sumber daya manusia anggota BPSK.

Untuk memenuhi standar minimal personel tersebut, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berupaya mengoptimalkan sumber daya manusia anggota BPSK dengan meningkatkan kualitas pengetahuannya, khususnya di bidang perlindungan konsumen, mengumpulkan peserta BPSK dan melobi atas nama peraturan yang lebih transparan tentang pendanaan dan pengeluaran BPSK dari pemerintah. Di antaranya dengan mendidik pelaku usaha untuk selalu mengutamakan hak konsumen dan menjadikan konsumen sebagai aset berharga bagi pelaku usaha, serta memaksimalkan kualitas anggota BPSK agar dengan mendidik konsumen dapat mewujudkan masyarakat yang cerdas dan mandiri.

REFERENSI

- Astuti, H. D. (2015). Kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (Bpsk). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 1(2), 572-591. <https://media.neliti.com/media/publications/178373-ID-kendala-penyelesaian-sengketa-konsumen-m.pdf>.
- Chandra, C. M., Maharani, S. A., & Martinelli, I. (2023). Etika berkomunikasi di indonesia dalam kasus penyebaran video “kebaya merah” ditinjau dari undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik. *Jurnal Serina Sosial Humaniora*, 1(1), 6-14.
- Keppres No. 58 Tahun 2011 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Kristiyanti, C. T. S. (2018). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika
- Margono, S. (2015). *ADR dan arbitrase proses pelebagaan dan aspek hukum*. Ghalia Indonesia.

- Nugroho, S. A. (2018). Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya. *Kencana Prenada Media Group*.
- Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Perpres No. 90 Tahun 2011 tentang Pembentukan BPSK.
- Putri, V. K. M. (2023, Februari 16). Konsiliasi: Pengertian dan contohnya. *kompas.com*. <https://www.kompas.com/skola/read/2023/02/16/110000769/konsiliasi--pengertian-dan-contohnya?page=all>.
- Rusli, T. (2012). Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menurut peraturan perundangan. *Jurnal Keadilan Progresif*, 3(1), 87-102.
- Samosir, A. (2018). Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum Legal Standing*, 2(2), 133-142.
- Sanjaya, U.H. (2015). Pembangunan hukum arbitrase (politik hukum) sebagai upaya penyelesaian sengketa (tinjauan atas undang-undang no. 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa). *Jurnal Yuridis*, 2(2), 220-230. <https://doi.org/10.35586/v2i2.202>.
- Setiodjati, J. P., & Hermoyo, B. (2015). Peranan badan penyelesaian sengketa konsumen (bpsk) dalam penyelesaian sengketa konsumen. *Eksplorasi*, 18(1), 126-143.
- Sidharta. (2013). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Sinabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Soleh, R. (2021). Peran Badan penyelesaian sengketa konsumen (bpsk) dalam menangani perkara konsumen di kota Probolinggo (studi penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di kota Probolinggo). Universitas Islam Malang.
- Undang-Undang Dasar tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Kuasa Penerimaan Permohonan Kasasi.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung.
- Undang-Undang Nomor 57 Tahun 2001 tentang BPKN.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Zulham, Z. (2013). *Hukum perlindungan konsumen*. Kencana Prenada Media.