

## Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan Perlindungan Konsumen

**Muh. Alfian**

Universitas Muhammadiyah Purworejo, Purworejo, Indonesia

\*email: vian.muh@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.37729/amnesti.v1i2.658>

*Submitted: Mei 2019*

*Revised: Juli 2019*

*Accepted: Juli 2019*

---

### ABSTRAK

**Kata Kunci:**  
*final dan  
mengikat,  
sengketa  
konsumen,quasi  
peradilan*

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase (*choice of law*). Permasalahan yang disampaikan adalah berkaitan dengan sifat dan kewenangan BPSK termasuk sebagai quasi peradilan dalam sistem peradilan nasional dan makna final serta mengikat dalam putusan BPSK sesuai dengan makna putusan pengadilan. BPSK ini diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum. Tujuan penelitian untuk menganalisis sifat final di pengadilan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian dilakukan dengan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab permasalahan hukum yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat dan kewenangan BPSK termasuk sebagai quasi peradilan dalam sistem peradilan nasional diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum, dan bahkan perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*final dan binding*) sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya, dan makna final dan mengikat dalam putusan BPSK sesuai dengan makna putusan pengadilan dimana para pihak dalam upaya

---

---

perdamaian membuat Putusan Akta Perdamaian yang mengikat para pihak yang tidak dapat diajukan upaya hukum apapun (*final*).

---

**ABSTRACT**

**Keywords:**  
*Final and binding, consumer dispute resolution, quasi judicial*

*The resolution of cases of children in conflict is different from the resolution of cases in general. This solution needs to be done by diversion. This study aims to analyze the role of the police in dealing with children in conflict. The research was conducted by empirical juridical method, a form of field research to seek information in the form of data or information about the problem under study. The results showed that the role of the police investigators in the application of diversion to children in conflict by using the concept of restorative justice by involving perpetrators and victims and related parties with the principle of the best interests of children. Investigators within 1x24 hours are required to ask for consideration from the BAPAS Community Advisor and professional Social Workers to assist in the examination until the application of diversion. Investigators are required to seek diversion within 7 (seven) days after the investigation is carried out. Diversion agreements at the investigator stage can be in the form of reconciliation with or without compensation, handing back to parents, participation in education or training in educational institutions and community services. If the diversion is successful, the investigator submits the results of the diversion agreement to the District Court for a diversion determination to be issued*

---

## 1. PENDAHULUAN

Perlindungan hukum bagi konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yang seharusnya dimiliki dan diakui oleh pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya akan disebut UUPK) memberikan jaminan atas hak-hak konsumen. Sehingga kedudukan konsumen dengan pelaku usaha yang sebelumnya tidak seimbang sekarang menjadi setara. Walaupun demikian, pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas ekonominya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan modal yang seminimal mungkin terkadang masih mengesampingkan hak-hak konsumen yang telah tercantum dalam UUPK. Aktifitas demikian mengakibatkan konsumen mengalami kerugian, dimana konsumen tidak pernah melakukan gugatan kepada pihak pelaku usaha karena jumlah nominal kerugian yang dialami tidak sebanding dengan biaya yang akan dikeluarkan untuk melakukan gugatan ke pengadilan.

UUPK memberikan pilihan kepada para pihak secara sukarela untuk menyelesaikan sengketa melalui 2 (dua) cara, yaitu : *pertama*, melalui luar

pengadilan. penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase (*choice of law*). Kedua, penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen itu diatur dalam UUPK. Karena UUPK ini hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka secara umum peraturan hukum acara seperti dalam *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana, tetap berlaku (Muryati, 2011).

BPSK sangat sesuai untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan nilai kerugian yang kecil karena penyelesaian sengketa yang dilakukan secara cepat, mudah dan biaya murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputuskan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Mudah karena prosedur administrasi dan proses pengambilan keputusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen Berdasarkan hal tersebut BPSK dapat dikatakan mirip dengan lembaga *Small Claim Court* (Helmi, 2015).

Secara umum *Small Claim Court* dipergunakan untuk menyebutkan lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) bersekala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah. *Small Claim Court* pada umumnya terdapat di negara-negara yang memiliki latar belakang tradisi hukum *common law*. Di berbagai negara, perkara-perkara konsumen merupakan perkara yang diselesaikan oleh lembaga yang disebut sebagai *Small Claim Court* (USA), *Small Claim Tribunal* (New Zealand, HongKong), *The Consumer Claim Tribunal* (Australia), dan *The Market Court* (Finlandia, Swedia) (Sari, 2016). Prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang ada pada negara-negara di atas juga seperti BPSK, yaitu sederhana, mudah, dan cepat. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua pihak maka putusan tersebut bersifat final dan mengikat, sehingga perkara tersebut tidak perlu diajukan ke pengadilan (Kristiyanto, 2018). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (selanjutnya disingkat dengan BPSK). Selain bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen BPSK juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen. BPSK dibentuk oleh pemerintah di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa

konsumen di luar pengadilan. Anggota BPSK terdiri dari tiga unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.

Putusan majelis BPSK sebagai hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan mekanisme *Alternatif Dispute Resolution*, yaitu konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Final mengandung arti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir, sedangkan mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu (Tamba, 2018). Prinsip *res judicata pro veritate habetur*, menyatakan bahwa suatu prinsip yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Berdasarkan prinsip tersebut, putusan BPSK harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti (*in kracht van gewijsde*).

Menurut penjelasan pasal 54 ayat (3) UUPK yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final dan mengikat adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi. Maksudnya para pihak tidak dapat mengajukan banding dan kasasi di BPSK, akan tetapi dengan menafsirkan secara sistematis dengan pasal 56 ayat (2) UUPK para pihak dapat melakukan upaya hukum atas putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri dan wajib mengeluarkan putusan atas keberatan tersebut paling lambat 21 (dua puluh satu) hari.

BPSK memiliki kewenangan mengeluarkan suatu putusan yang menyatakan ada atau tidaknya kerugian yang timbul dan mengharuskan pihak yang memenuhi isi putusan karena sifat putusan BPSK final dan mengikat. Namun kedudukan BPSK pada sistem peradilan di Indonesia tidak termasuk dalam 4 lingkungan peradilan yang diatur pada Pasal 24 Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karenanya muncul isu terkait kedudukan BPSK. Akan tetapi dari perluasan sistem peradilan sehingga dapat diketahui kedudukan BPSK berada pada posisi sebagai lembaga negara bantu dalam bidang peradilan atau quasi peradilan. Berkaitan dengan itu sifat putusan BPSK final dan mengikat pada hakekatnya tidak final dan mengikat karena tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab permasalahan hukum yang dihadapi (Sulistiyowati Irianto dkk, 2009). Adapun jenis data yang disampaikan oleh peneliti adalah data kualitatif yaitu peneliti menyajikan data yang berupa kata atau kalimat, yang selanjutnya disusun secara utuh dalam bentuk penulisan hukum. Sumber bahan hukum penelitian dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, dan undang-undang lainnya yang terkait dengan penelitian ini. Sedangkan bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku dan tulisan-tulisan karya ilmiah tentang hukum baik berupa tesis, disertasi, jurnal, makalah, dan sebagainya yang terkait dengan penelitian ini. Pengambilan data penelitian dilakukan melalui library research (studi kepustakaan) dengan teknik studi dokumen yaitu mengumpulkan bahan-bahan hukum bersifat normatif-perspektif, dilakukan dengan cara penelusuran, pengumpulan data sekunder mengenai objek penelitian. Selanjutnya data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk teks naratif yang disusun secara sistematis.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Sifat Dan Kewenangan BPSK Sebagai Quasi Peradilan Dalam Sistem Peradilan Nasional.

#### 3.1.1 Sistem Peradilan Nasional

Sistem peradilan ini didasarkan pada ketentuan pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan sebagai berikut:

Ayat (1) *“Kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakan hukum dan keadilan.”*

Ayat (2) *“Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah*

---

*Konstitusi.”*

### **3.1.2 Kemandirian Lembaga Peradilan**

Berdasarkan asas yang terdapat pada Pasal 24 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa kekuasaan kehakiman membutuhkan kebebasan dari segala bentuk pengaruh badan-badan dan pihak lain ekstra yudisial. Kemandirian kekuasaan kehakiman atau kebebasan hakim merupakan asas yang sifatnya universal, yang terdapat di mana saja dan kapan saja. Asas ini berarti bahwa dalam melaksanakan peradilan, hakim itu pada dasarnya bebas, yaitu bebas dalam/untuk memeriksa dan mengadili perkara dan bebas dari campur tangan atau turun tangan kekuasaan ekstra yudisial. Jadi pada dasarnya dalam/untuk memeriksa dan mengadili. Kecuali ini pada dasarnya tidak ada pihak-pihak, baik atasan hakim yang bersangkutan. Hal ini berarti hakim bebas memeriksa dan bebas dalam mengadili. Bebas dalam arti menurut hati nuraninya tanpa dipengaruhi oleh siapapun ia bebas dalam memeriksa, membuktikan dan memutus perkara berdasarkan hati nuraninya (Adonara, 2016).

### **3.1.3 Lembaga-lembaga Peradilan di Indonesia**

Berdasarkan yang termuat pada Bab IX tentang Kekuasaan Kehakiman pada Pasal 24 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 dapat diketahui lembaga-lembaga peradilan, sebagai berikut: “Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada dibawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi.” Pengaturan lebih lanjut mengenai kekuasaan kehakiman dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Namun pada bab ini, penulis akan sedikit menguraikan mengenai lembaga-lembaga peradilan di atas tetapi lebih fokus menguraikan pada lembaga peradilan yang berkaitan langsung dengan proses penyelesaian sengketa konsumen, yaitu lingkungan peradilan umum (Holijah, 2014).

1. Lingkungan Peradilan Umum Peradilan umum memiliki hubungan dengan BPSK dalam proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Pasal 56 ayat (2) dan (4), Pasal 57, dan Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ada 4 keterkaitan

BPSK dengan lingkungan peradilan umum dilihat berdasarkan proses penyelesaiannya, sebagai berikut:

- a. Para pihak yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri, dan selanjutnya jika para pihak masih keberatan terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut, dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.
  - b. Apabila pelaku usaha menerima putusan atau tidak mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK, tetapi enggan melaksanakan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
  - c. Putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi pada pengadilan negeri di tempat konsumen dirugikan.
  - d. Upaya penyelesaian sengketa melalui BPSK dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa selanjutnya gugatan melalui pengadilan dapat ditempuh
2. Lingkungan Peradilan merupakan pengadilan yang berjenjang, mulai dari pengadilan Pengadilan Agama tingkat pertama, Pengadilan Tinggi Agama tingkat banding.
  3. Lingkungan Peradilan Militer adalah badan yang melaksanakan kekuasaan kehakiman di lingkungan Angkatan Bersenjata
  4. Lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman bagi pencari keadilan yang terlibat sengketa tata usaha negara, yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik di pusat maupun di daerah, sebagai akibat dikeluarkannya keputusan tata usaha negara.

Dengan demikian BPSK merupakan perkembangan peradilan di Indonesia dalam memberikan keadilan kepada konsumen yang telah mengalami kerugian dengan jumlah yang tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan jika harus digugat di Pengadilan Negeri.

#### **3.1.4 Quasi Peradilan**

Di samping lembaga Pengadilan Umum yang dalam undang-undang secara tegas dan resmi disebut sebagai pengadilan, dewasa ini juga banyak tumbuh dan berkembang adanya lembaga-lembaga yang meskipun tidak

secara eksplisit sebagai pengadilan, tetapi memiliki kewenangan dan mekanisme kerja yang juga bersifat mengadili.

Berdasarkan ketentuan Pasal 24 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menentukan, "Badan-badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman diatur dalam undang-undang". Ini merupakan dasar munculnya badan-badan baru yang berkaitan dengan kekuasaan kehakiman untuk membantu menjalankan tugas pokok dari lembaga peradilan utama. Oleh karena itu, badan-badan ini diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum, dan bahkan perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*final dan binding*) sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya. Semua ini dimaksudkan untuk memberikan keadilan bagi para pihak yang dirugikan oleh suatu sistem pengambilan keputusan yang mengatasnamakan kekuasaan negara.

Apabila diuraikan dapat dikemukakan adanya enam macam kekuasaan yang menentukan apakah suatu lembaga negara dapat dikatakan merupakan lembaga quasi peradilan (Muh. Risnain, 2014). Keenam macam kekuasaan itu adalah:

1. Kekuasaan untuk memberikan penilaian dan pertimbangan. (*The power to exercise judgement and discretion*);
2. Kekuasaan untuk mendengar dan menentukan atau memastikan fakta-fakta dan untuk membuat putusan. (*The power to hear and determine or to ascertain facts and decide*);
3. Kekuasaan untuk membuat amar putusan dan pertimbangan-pertimbangan yang mengikat sesuatu subjek hukum dengan amar putusan dan dengan pertimbangan-pertimbangan yang dibuatnya. (*The power to make binding orders and judgements*);
4. Kekuasaan untuk mempengaruhi hak orang atau hak milik orang perorang. (*The power to affect the personal or property rights of private persons*);
5. Kekuasaan untuk menguji saksi-saksi, untuk memaksa saksi untuk hadir, dan untuk mendengar keterangan parapihak dalam persidangan. (*The power to examine witnesses, to compel the attendance of witnesses, and to hear the litigation of issues on a hearing*); dan
6. Kekuasaan untuk menegakkan keputusan atau menjatuhkan sanksi



hukuman. (*The power to enforce decisions or impose penalties*).

7. Keenam kekuasaan atau ciri-ciri di atas dapat digunakan untuk membantu melihat suatu lembaga baru adalah lembaga quasi peradilan. Oleh karena itu, sangat penting bagi penulis untuk menggunakan ciri-ciri untuk membuat kesimpulan bahwa BPSK adalah lembaga quasi peradilan.

### ***3.1.5 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkedudukan Sebagai Lembaga Quasi Peradilan di Indonesia***

Dilihat dari nama dan bentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sudah sangat jelas bahwa kedudukan BPSK adalah sebagai quasi peradilan, yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (Astuti, 2016). Adapun tugas dan kewenangan BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak

konsumen;

12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Melihat ketentuan di atas tentang BPSK dapat diketahui bahwa tugas dan kewenangannya merupakan tugas dari lembaga-lembaga peradilan yaitu tugas memeriksa, memutus dan mengadili perkara dengan menerapkan hukum dan/atau menemukan hukum "*in concreto*" (hakim menerapkan peraturan hukum kepada hal-hal yang nyata yang dihadapkan kepadanya untuk diadili dan diputus) untuk mempertahankan dan menjamin ditaatinya hukum materiil, dengan menggunakan cara prosedural yang ditetapkan oleh hukum formal. Namun, di dalam sistem peradilan kedudukan BPSK bukan sebagai lembaga peradilan yang dapat dikategorikan sebagai lembaga peradilan utama menurut Undang-undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman tetapi memiliki keterkaitan. Dengan demikian, BPSK merupakan lembaga negara bantu dalam bidang peradilan atau sering disebut quasi peradilan.

Seperti yang telah dikemukakan diatas, BPSK sebagai quasi peradilan ini sangat konstitusional, Pasal 24 ayat (3) UUD 1945 menentukan, "Badan-badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman diatur dalam undang-undang." bahwa Undang-undang yang dimaksud tidak perlu bersifat khusus, seperti undang-undang kejaksaan, Undang-undang tentang Kepolisian, dan sebagainya. Artinya, ketentuan mengenai badan-badan lain yang dimaksud diatas, cukup diatur dalam undang-undang apa saja yang materi tercampur dengan materi undang-undang lainnya. Misalnya, UU tentang Perpajakan dapat saja mengatur keberadaan suatu lembaga baru bernama Pengadilan Pajak. Undang-undang tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dapat saja mengatur pembentukan lembaga baru bernama Komisi Pemberantasan Korupsi yang fungsinya berkaitan dengan fungsi kekuasaan kehakiman.

Selain yang telah diuraikan di atas, berikut merupakan uraian yang menyatakan bahwa BPSK adalah quasi peradilan. Dihubungkan dengan tugas dan kewenangan BPSK yang terdapat pada Pasal 52 UUPK terdapat kewenangan-kewenangan yang membuat membuat BPSK dapat dikatakan

sebagai quasi peradilan; Dijelaskan demikian, *Pertama*, kekuasaan untuk memberikan penilaian dan pertimbangan terdapat pada Pasal 52 huruf (k) berbunyi “memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknyakerugian dipihak konsumen.” *Kedua*, Kekuasaan untuk mendengar dan menentukan atau memastikan fakta-fakta dan untuk membuat putusan terdapat pada Pasal 52 huruf (h) berbunyi “memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini” dan (j) berbunyi “mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alatbukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.”

Selanjutnya yang *ketiga*, kekuasaan Kekuasaan untuk membuat amar putusan dan pertimbangan-pertimbangan yang mengikat sesuatu subjek hukum dengan amar putusan dan dengan pertimbangan-pertimbangan yang dibuatnya terdapat pada Pasal 52 huruf (l) berbunyi “memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.” *Keempat*, kekuasaan untuk mempengaruhi hak orangatau hak milik orang perorang terdapat pada Pasal 52 huruf (c) berbunyi “melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.”

Kekuasaan yang *kelima* adalah untuk menguji saksi-saksi, untuk memaksa saksi untuk hadir, dan untuk mendengar keterangan para pihak dalam persidangan terdapat pada Pasal 52 huruf (i) berbunyi “meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.”

*Terakhir*, kekuasaan untuk menegakkan keputusan atau menjatuhkan sanksi hukuman terdapat pada pasal 52 huruf (m) berbunyi “menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini” dan sifat putusan BPSK final dan mengikat. Namum, pada kekuasaan yang terakhir ini UUPK setengah-setengah dalam memberikan kewenangan kepada BPSK karena harus dimintakan penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan.

### **3.2 Perbandingan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen dengan Small Claim Court**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dikenal dalam sistem peradilan sebagai lembaga peradilan utama melainkan merupakan quasi peradilan yang membantu mejalankan tugas dan kewenagan lembaga

peradilan utama secara khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sekilas saat melihat proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang sederhana, cepat dan biaya murah sama dengan *Small Claim Court*, namun saat melihat secara keseluruhan BPSK tidak sama dengan *Small Claim Court*. Hal ini juga didukung dengan pendapat Yusuf Shofie yang menyatakan bahwa, "*BPSK didesain bukan sebagai pengadilan, tidak ada hakim, tidak ada kewenangan untuk melakukan eksekusi putusan. BPSK bukan Small Claim Court, mungkin mirip.*" (Shofie, 2013)

### **3.3 Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Berdasarkan Pasal 1 butir 11 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK diharapkan dapat menjadi tempat untuk mencari keadilan dalam bersengketa, terutama bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat dari pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, namun nilai kerugian yang kecil sehingga konsumen tidak mungkin menggugatinya melalui pengadilan karena tidak sebanding antara nilai kerugian dengan biaya perkara.

Setiap kota dan kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pembentukan ini berdasarkan pada Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, "*Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II*".

BPSK diresmikan pertama kali pada tahun 2001, yaitu dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Medan, Kota Bandung, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar (Hadiati & Tampi, 2017).

Pada tahun 2006, Pemerintah membentuk BPSK sebagaimana tertuang pada Keputusan Presiden No. 23 Tahun 2006. Kepres ini membentuk BPSK di Kota Pekalongan, Parepare, Pekanbaru, Denpasar, Batam, Kabupaten Aceh Utara, dan Kabupaten Serang Bedagai. Pembentukan BPSK terbaru pada tahun 2013 oleh pemerintah dengan diterbitkannya Keputusan Presiden No. 12 Tahun 2013. Kepres ini membentuk BPSK di Kabupaten Bone Bolango,

Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Gorontalo Utara, Kabupaten Pohuwato, Kabupaten Pematang Siantar, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Langkat, Kota Padang Panjang, Kota Bekasi, Kota Pematang Siantar, dan Kota Salatiga.

Menurut ketentuan Pasal 90 BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Timbul pertanyaan yang sangat mendasar adalah bagaimana jika tempat tinggal konsumen yang dirugikan belum terbentuk BPSK? menurut penulis ada 2 cara yang dapat ditempuh konsumen yang dirugikan, sebagai berikut:

1. Konsumen dapat datang ke kota terdekat yang telah terbentuk BPSK. Hal ini karena Kepres tersebut tidak mencantumkan pembatasan wilayah yuridiksi BPSK, sehingga menurut Susanti Adi Nugroho konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendaki. Hal ini merupakan upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK.
2. Konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui Dinas yang membidangi perdagangan. Berdasarkan Surat Edaran No. 40/PDN/SE/02/2010 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen, jika terdapat kabupaten/kota yang belum terbentuk BPSK maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Dinas yang membidangi perdagangan pada kabupaten/kota yang belum terbentuk BPSK. Dinas tersebut dapat melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi. Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas.

Berdasarkan Pasal 49 ayat (3) dan ayat (4) UUPK, keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, dengan ketentuan bahwa setiap unsur diwakili oleh sedikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Sehingga jumlah anggota BPSK minimal 9 (sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Persyaratan untuk menjadi anggota BPSK telah diatur dalam Pasal 49 ayat (2) UUPK, namun persyaratan secara khusus untuk menjadi anggota BPSK sebagai berikut:

1. Diutamakan calon yang bertempat tinggal di daerah kabupaten/kota setempat.
2. Diutamakan calon yang berpendidikan serendah-rendahnya Setrata 1 atau sederajat dari lembaga pendidikan yang telah diakreditasi oleh

Departemen Pendidikan Nasional. Berpengalaman dan/atau berpengetahuan di bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan, dan keuangan.

3. Anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah serendah-rendahnya berpangkat Pembina atau golongan IV/a.
4. Calon anggota BPSK dari unsur konsumen tidak berasal dari kantor cabang atau perwakilan LPKSM.

Ketentuan pada Pasal 50 UUPK, kelembagaan BPSK setelah terpilih anggota, kemudian diisi struktur organisasi yang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota yang dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian sekretariat BPSK ditetapkan oleh Menteri. Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak

konsumen;

12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 fungsi strategis dari BPSK. Sebagai berikut:

1. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, pelaku usaha (pasal 52 huruf (c) UUPK).
2. salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. jadi, tidak hanya klausula baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha swasta atau perusahaan-perusahaan swasta saja, tetap juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik Negara.

Pelanggaran dalam sengketa konsumen adalah pelanggaran kewajiban yang dilakukan oleh para pelaku usaha terhadap hak serta harkat dan martabat konsumen yang berakibat negatif bagi konsumen ketika konsumen memakai atau menikmati barang atau jasa dari pelaku usaha. Pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha yang dapat dijadikan dasar permohonan penyelesaian sengketa bisa berupa pelanggaran terhadap larangan memproduksi produk atau menyediakan jasa yang dilarang dalam Pasal 8 ayat (1) UUPK, tindakan pelaku usaha memanipulasi produk atau jasa, menawarkan barang dengan informasi yang menyesatkan, melelang/obral dengan cara mengelabui konsumen, menawarkan dengan janji palsu untuk memberi hadiah ke konsumen, pelanggaran janji pelayanan prestasi lewat pesanan, pelanggaran terhadap ketentuan klausula baku yang diatur UUPK, mediasi, dan arbitrase dan/atau memonopoli dan melakukan persaingan usaha tidak sehat (Rusli, 2012).

Penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cepat karena dalam tenggat waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK, BPSK telah memberikan putusannya. Selambat-lambatnya tujuh hari kerja sejak putusan dibacakan, para pihak harus melaksanakan isi putusan (Antouw, 2015). Dalam 14 hari, pihak yang bersengketa wajib menyatakan apakah menerima atau menolak putusan BPSK. Bila menolak, bisa mengajukan keberatan ke PN selambat-lambatnya dalam 14 hari kerja sejak putusan

diberitahukan. Menurut pasal 3 PERMA No. 1 Tahun 2006, keberatan dapat diajukan ke PN tempat kedudukan hukum konsumen. Konsumen atau pelaku usaha harus menyerahkan dokumen saat mendaftarkan perkara keberatan. Bagi konsumen yang tak punya domisili hukum di Indonesia atau WNA, maka keberatan diajukan ke PN dalam wilayah hukum BPSK yang selaku pelaku usaha yang bertujuan untuk memanipulasi perjanjian agar menguntungkan pihaknya. Klausula ini tidak dapat dinegosiasikan atau ditawarkan oleh pihak lain, akibatnya konsumen yang kedudukannya kurang dominan biasanya tak dapat bernegosiasi dan terpaksa menerima begitu saja. Dokumen itu berupa: memori keberatan pihak pemohon, salinan putusan BPSK, surat kuasa khusus dan fotokopi kartu advokat (bila diwakili kuasa hukumnya) mengeluarkan putusan yang menerima keberatan harus memutus dalam jangka waktu 21 hari sejak keberatan diterima. Terhadap putusan yang dikeluarkan PN, dapat diajukan upaya hukum Kasasi dalam jangka waktu 14 hari sejak permohonan kasasi diterima. Putusan MA keluar selambat-lambatnya 30 hari sejak permohonan kasasi diterima.

Digunakan sistem pembuktian terbalik dalam kasus perlindungan konsumen di Indonesia. Sistem pembuktian yang digunakan dalam mengajukan gugatan/permohonan di BPSK mengacu pada pasal 19, pasal 20 dan pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni pembuktian terbalik (pasal 28 UUPK jo. Pasal 22 SK Menperindag Nomor : 350/MPP/Kep/12/ 2001). Pasal 28 UUPK yang berbunyi demikian: "Pembuktian tentang ada tidaknya unsur kesalahan dalam ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, 22 dan 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha". Oleh karena beban pembuktian ada di pihak tergugat, gugatankonsumen akan dikabulkan jika pelaku usaha itu gagal membuktikan dirinya tidak bersalah. Diaturnya konsep beban pembuktian terbalik dalam UUPK didasari pada pemikiran bahwa konsumen pada umumnya tidak mengerti mengenai proses produksi, jenis produk, bagaimana barang dipasarkan, dsb. melainkan pelaku usaha sendirilah yang mengetahui segala hal tentang produknya. Ini dipandang akan lebih memudahkan proses penyelesaian sengketa.

Putusan majelis dimintakan eksekusinya ke pengadilan negeri dimana konsumen dirugikan (Pasal 57 UUPK). Pasal ini bertentangan dengan Pasal 4 ayat (1) UU 14 tahun 1970 yang diubah UU No. 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Menurut UU Kekuasaan Kehakiman, suatu putusan harus ada irah-irahnya sebagai suatu title eksekutorial yang jadi dasar



putusan dapat dijalankan. Tanpa adanya irah-irah itu, putusan dapat dikatakan batal demi hukum. Dalam UUPK maupun peraturan pelaksana terkait tidak diatur kewajiban bagi majelis untuk mencantumkan irah-irah pada putusan BPSK sementara Pasal 54 ayat (3) menyebutkan bahwa putusan majelis itu final dan mengikat. Ada masalah dalam penerapan putusan BPSK yang terkadang tidak dapat dieksekusi tanpa dilakukan penetapan pengadilan negeri. Seharusnya, putusan BPSK itu tanpa minta penetapan pada pengadilan sudah dapat dieksekusi berdasar pasal 54 ayat (3) UUPK.

### 3.4 Penyelesaian Sengketa Small Claim Court

Di Indonesia, Small Claim Court lebih dikenal dengan nama pengadilan penyelesaian gugatan sederhana. Tata cara penyelesaian gugatan ini diatur pada Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2015 tentang Penyelesaian Gugatan Sederhana. Ini merupakan gebrakan yang dilakukan Mahkamah Agung untuk memenuhi asas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan, sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan keadilan tidak perlu berpikir berulang kali karena selama ini butuh waktu yang lama untuk menjalani persidangan (Mujahidin, 2007).

Secara umum *Small Claim Court* dipergunakan untuk menyebut sebuah lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) bersekala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah. *Small Claim Court* pada umumnya terdapat di negara-negara yang memiliki latar belakang tradisi hukum *common law*. Di berbagai negara, perkara-perkara konsumen merupakan perkara yang diselesaikan oleh lembaga yang disebut sebagai *Small Claim Court*. Sedangkan di Indonesia, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan (dalam hal ini termasuk penyelesaian gugatan sederhana) atau luar pengadilan (Kurniawan, 2014).

Salah satu ciri dari Small Claim Court adalah terdapat batasan nilai gugatan dan terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan atau tidak dapat diajukan. Menurut PERMA tersebut gugatan perdata yang dapat dikategorikan sebagai gugatan sederhana adalah:

1. Nilai gugatan materil maksimal 200.000.000 rupiah;
2. Bukan perkara yang masuk dalam kompetensi Pengadilan Khusus;
3. Bukan sengketa hak atas tanah;
4. Penggugat dan tergugat masing-masing tidak lebih dari satu, kecuali memiliki kepentingan hukum yang sama;

5. Tempat tinggal tergugat harus diketahui;
6. Penggugat dan tergugat harus berdomisili di daerah hukum pengadilan yang sama.

Pada penyelesaian gugatan sederhana, hakim wajib berperan aktif dalam melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan mengenai acara gugatan sederhana secara berimbang kepada para pihak;
2. Mengupayakan penyelesaian perkara secara damai termasuk menyarankan kepada para pihak untuk melakukan perdamaian di luar persidangan;
3. Menuntut para pihak dalam pembuktian; dan
4. Menjelaskan upaya hukum yang dapat ditempuh para pihak.

Jika para pihak dalam upaya perdamaian tercapai perdamaian, hakim akan membuat Putusan Akta Perdamaian yang mengikat para pihak (*banding*). Terhadap Putusan Akta Perdamaian tidak dapat diajukan upaya hukum apapun (*final*). Sedangkan, jika para pihak tidak mencapai perdamaian pada hari sidang pertama, maka persidangan dilakukan dengan pembacaan surat gugatan dan jawaban tergugat. Proses pemeriksaan gugatan sederhana tidak dapat diajukan tuntutan provisi, eksepsi, rekonvensi, intervensi, replika, duplik. Upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap putusan dalam penyelesaian gugatan sederhana adalah upaya keberatan.

Permohonan keberatan diajukan paling lambat 7 hari setelah putusan diucapkan atau setelah pemberitahuan putusan. Sedangkan permohonan keberatan yang diajukan melampaui batas pengajuan dinyatakan tidak dapat diterima dengan penetapan ketua pengadilan. Putusan keberatan berkekuatan hukum tetap terhitung sejak disampaikan pemberitahuan. Putusan keberatan merupakan putusan akhir yang tidak tersedia upaya hukum banding, kasasi atau peninjauan kembali. Maka putusan yang sudah berkekuatan hukum tetap dapat dilaksanakan secara sukarela.

### **3.5 Perbedaan BPSK dan *Small Claim Court***

Berdasarkan uraian diatas dapat diuraikan beberapa perbedaan antara BPSK dengan *Small Claim Court*. Pertama, berdasarkan posisi kelembagaan BPSK bukan bagian dari sistem peradilan tetapi berada di bawah Departemen Perindustrian & Perdagangan, sedangkan *Small Claim Court* merupakan bagian dari sistem peradilan. kedua, berdasarkan fungsinya BPSK merupakan

quasi peradilan, sedangkan *Small Claim Court* adalah lembaga peradilan utama (pengadilan). Ketiga, berdasarkan jenis perkara BPSK hanya dapat menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan *Small Claim Court* perkara umum (semua perkara perdata kecil). Keempat, berdasarkan sifat putusan BPSK masih Ambigu, sedangkan *Small Claim Courts* sifat putusannya berkekuatan hukum tetap dan dapat dilaksanakan eksekusi. Perbedaan-perbedaan tersebut dapat dijadikan dasar kesimpulan bahwa BPSK bukan *Small Claim Court*, mungkin memiliki kemiripan dalam prinsip menyelesaikan sengketa secara sederhana, murah, dan cepat.

#### 4. KESIMPULAN

Dari paparan yang penulis sampaikan, maka dapat disimpulkan bahwa sifat dan kewenangan BPSK termasuk sebagai quasi peradilan dalam sistem peradilan nasional, dimana BPSK merupakan lembaga perkembangan peradilan di Indonesia dalam memberikan keadilan kepada konsumen yang telah mengalami kerugian dengan jumlah yang tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan jika harus digugat di Pengadilan Negeri. BPSK juga diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum, dan bahkan perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*final dan binding*) sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya. Semua ini dimaksudkan untuk memberikan keadilan bagi para pihak yang dirugikan oleh suatu sistem pengambilan keputusan yang mengatasnamakan kekuasaan negara.

Makna final dan mengikat dalam putusan BPSK sesuai dengan makna putusan pengadilan dimana para pihak dalam upaya perdamaian tercapai perdamaian, hakim akan membuat Putusan Akta Perdamaian yang mengikat para pihak (*banding*). Terhadap Putusan Akta Perdamaian tidak dapat diajukan upaya hukum apapun (*final*). Sedangkan, jika para pihak tidak mencapai perdamaian pada hari sidang pertama, maka persidangan dilakukan dengan pembacaan surat gugatan dan jawaban tergugat. Proses pemeriksaan gugatan sederhana tidak dapat diajukan tuntutan provisi, eksepsi, rekonvensi, intervensi, replika, duplik, atau kesimpulan.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Adonara, F. F. (2016). Prinsip Kebebasan Hakim dalam Memutus Perkara Sebagai Amanat Konstitusi. *Jurnal Konstitusi*, 12(2), 217. <https://doi.org/10.31078/jk1222>
- Antouw, B. C. (2015). Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Pelaku Usaha Dan Konsumen. *Lex Privatum*, 3(1), 171–179.
- Astuti, H. D. (2016). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 2(2), 572–591.
- Hadiati, M., & Tampi, M. M. (2017). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. *Prioris*, 6(1), 64–85.
- Helmi, H. R. (2015). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, 1(1), 77–89.
- Holijah. (2014). Dinamika Penguatan Fungsi Putusan Mahkamah Agung Sebagai Lembaga Peradilan di Indonesia. *Jurnal NURANI*, 14(3), 77–98.
- Kristiyanto, D. (2018). Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ). *Jurnal Alethea*, 1(2), 128–141.
- Kurniawan, K. (2014). Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara Common Law System. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 44(2), 269. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol44.no2.23>
- Muh. Risnain. (2014). Eksistensi Lembaga Quais Judisial Dalma Sistem Kekuasaan Kehakiman di Indonesia : Kajian Terhadap Komisi Pengawasan Persaingan Usaha. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 3(1), 49–58.
- Mujahidin, A. (2007). *Peradilan Satu Atap di Indonesia*.
- Muryati, D. T. (2011). Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan. *Jurnal Dinamika Sosbud*, 13(1), 49–65.
- Rusli, T. (2012). Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan. *Keadilan Progresif*, 3(1), 1–16. <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/KP/article/view/71>
- Sari, S. W. (2016). Penyelesaian Sengketa Melalui Small Claim Court. *Ahkam: Jurnal Hukum Islam*, 4(2), 327–348. <https://doi.org/10.21274/ahkam.2016.4.2.327-348>
- Shofie, Y. (2013). *Optimalisasi Peran badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan*.
- Sulistiyowati Irianto dkk. (2009). *Metode Penelitian Hukum Konstelasi dan Refleks*.

Tamba, I. (2018). Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen di Bidang Ekonomi. *Ensiklopedia Of Journal*, 1(1), 147–152.



This work is licensed under [a Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

---