E-ISSN: 2622-7045 I P-ISSN: 2654-3605
UNES LAW REVIEW
https://review-unes.com uneslawreview@gmail.com +62 856-5804-3983
DOI: https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1
Received: 25 September 2023, **Revised:** 27 Oktober2023, **Publish:** 30 Oktober 2023
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021

Jessica[1], Ariawan Gunadi[2]
[1]Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia
Email: jessica.romualdisti@gmail.com
[2]Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia
Email: ariawangun@gmail.com

Corresponding Author: jessica.romualdisti@gmail.com

Abstract: *The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is a semi-court institution that has the authority to resolve and decide disputes between consumers and business actors on a non-litigation basis. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection or commonly known as UUPK is a regulatory basis used by BPSK in deciding consumer disputes because UUPK is a law that overshadows all laws that intend to provide protection to consumers. In practice, BPSK is often referred to as an institution that has the authority to examine, resolve, and decide a dispute with a final and binding decision. However, in one example of a case in the Supreme Court decision Number 175K / Pdt.Sus-BPSK / 2021, BPSK decided to impose sanctions on perpetrators outside the authority of BPSK. This is a problem of how to assess the performance of BPSK in deciding consumer disputes. The research method used is normative juridical with a case approach. To improve the performance of BPSK in deciding consumer disputes, it is necessary to update the contradictory UUPK regulations so that BPSK decisions do not cause legal uncertainty for protected consumers. The role burden borne by BPSK is also not balanced with existing Human Resources, so it needs to be improved so that BPSK's performance in deciding consumer disputes can be more careful without overriding applicable laws.*

Keyword: *BPSK, Consumer dispute, Consumer protection, UUPK.*

Abstrak: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga semi pengadilan yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan dan memutus sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara non litigasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau yang biasa dikenal dengan UUPK menjadi suatu landasan regulasi yang digunakan oleh BPSK dalam memutus sengketa konsumen karena UUPK adalah undang-undang yang memayungi semua undang-undang yang bermaksud untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Pada praktiknya BPSK kerap disebut sebagai lembaga yang memiliki wewenang untuk memeriksa, menyelesaikan, dan memutus suatu sengketa dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat. Namun dalam salah satu contoh kasus pada putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, BPSK memutus untuk

menjatuhkan sanksi terhadap pelaku diluar dari kewenangan BPSK. Hal ini menjadi permasalahan bagaimana penilaian kinerja terhadap BPSK dalam memutus sengketa konsumen. Metode penelitian yang digunakan bersifat yuridis normatif dengan pendekatan kasus. Untuk meningkatkan kinerja BPSK dalam memutus sengketa konsumen, diperlukan adanya pembaharuan terhadap regulasi UUPK yang masih kontradiktif agar putusan BPSK tidak menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang dilindungi. Beban peran yang dipikul oleh BPSK juga tidak diseimbangkan dengan Sumber Daya Manusia yang ada, sehingga perlu ditingkatkan agar kinerja BPSK dalam memutus sengketa konsumen dapat lebih cermat tanpa mengesampingkan undang-undang yang berlaku.

Kata Kunci: BPSK, Perlindungan Konsumen, UUPK, Sengketa Konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan dalam teknologi dan informasi yang terjadi di masyarakat seiringan dengan berkembang pesat terutama pada bidang transaksi barang dan jasa. Kondisi ini dapat memberikan manfaat terhadap kepentingan konsumen yang kebutuhan barang dan/atau jasa yang diperlukan dapat terpenuhi. Namun di sisi lain, kemajuan yang terjadi diikuti dengan bertambahnya macam-macam jenis usaha dalam masyarakat yang berpotensi untuk merugikan konsumen. Perkembangan yang terjadi memberikan kemudahan bagi konsumen dalam bertransaksi barang dan jasa melalui perdagangan elektronik, seperti membeli barang secara *online* dan menggunakan bantuan jasa ekspedisi dalam pengiriman barangnya.

Dengan tingginya ketertarikan masyarakat dan mudahnya akses dalam bertransaksi barang dan jasa memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Namun di sisi lain, ditengah perbedaan kepentingan dalam masyarakat menimbulkan terjadinya permasalahan yang berujung pada persengketaan yang tidak akan bisa dihindari. (Ranto, 2019).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau yang biasa dikenal dengan UUPK merupakan undang-undang yang memayungi semua undang-undang yang bermaksud untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Indonesia. Undang-undang ini menjadi landasan hukum yang menyeluruh dan komprehensif yang bermaksud untuk melindungi kepentingan konsumen yang selama terabaikan dari praktik pelaku usaha yang tidak adil dan melindungi konsumen dari adanya produk atau layanan yang tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Undang-undang ini sangat penting mengingat sebelumnya tidak ada peraturan hukum yang khusus mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan adanya UUPK, konsumen memiliki landasan hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak mereka. Menurut Moray (2019, hal. 173), UUPK juga mendorong terbentuknya kesadaran dan budaya konsumen yang lebih baik dan merata dalam masyarakat serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pasar. Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, masyarakat diharapkan agar lebih memahami hak dan kewajibannya masing-masing serta menumbuhkan kesadaran antara konsumen sebagai pengguna barang dan layanan jasa dengan pelaku usaha.

Definisi sengketa konsumen dalam UUPK tidak dijelaskan secara rinci, namun definisi tersebut dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 8 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, dimana disebutkan definisi sengketa konsumen yaitu “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 Pasal 45 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Sementara itu dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK dijelaskan bahwa apabila upaya untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan telah dipilih,

maka gugatan lewat pengadilan hanya bisa ditempuh apabila upaya tersebut telah dinyatakan bahwa perdamaian tidak tercapai oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang berkonflik. Selanjutnya Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadiilan diadakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar hal itu tidak terulang kembali atau tidak akan mengulangi kerugian yang diderita konsumen".

Untuk menyelesaikan sengketa konsumen tanpa melalui pengadilan, dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen tanpa melalui pengadilan. Lahirnya lembaga pemerintah yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan harapan baru dalam upaya perlindungan konsumen. Salah satu upaya penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilihat pada Putusan Nomor 011/BPSK-BKS/2020 dimana adanya konsumen yang melaporkan pelaku usaha atas tindakannya yang merugikan.

BPSK adalah lembaga non struktural yang beroperasi pada tingkat daerah, yakni pada tingkat kabupaten atau kota. Tugas utama BPSK adalah lembaga yang bertugas menyelesaikan konflik yang berlangsung antara konsumen (pengguna barang atau layanan jasa) dengan pelaku usaha menggunakan metode penyelesaian yang tidak melibatkan struktur peradilan (Mukti Fajar, 2019). Hadirnya lembaga BPSK diharapkan sanggup menolong konsumen atau masyarakat sebagai pengguna barang dan layanan jasa yang menjauhi upaya penyelesaian sengketa lewat pengadilan dan untuk memangkas beban kumpulan perkara pada pengadilan (Arianto Hulu, 2020).

Namun yang menjadi permasalahan utama adalah ketika pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya terhadap konsumen dengan benar sehingga konsumen merasa dirugikan haknya, akan tetapi lembaga penyelesaian sengketa konsumen yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menjadi harapan utama bagi para pihak dalam penyelesaikan sengketa konsumen secara non litigasi tidak menghasilkan sebuah perdamaian yang diharapkan oleh para pihak. Dimana konsumen dan pelaku usaha yang hendak menyelesaikan sengketanya di BPSK namun kata sepakat tidak tercapai karena hakim arbiter yang menjatuhi hukuman serta memutus diluar kewenangannya. Hal ini dapat dilihat dalam sebuah contoh kasus yang terdapat dalam putusan mahkamah agung nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 antara pengguna jasa pengiriman selaku konsumen dengan PT TIKI selaku pelaku usaha dimana dalam putusan ini para pihak yang diadili oleh BPSK tidak mencapai suatu perdamaian karena pelaku usaha diputus dan dijatuhkan sanksi yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana penilaian kinerja terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memutus sengketa konsumen berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021?

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan kasus (*case approach)* yang dilakukan dengan cara meneliti kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi serta telah menjadi putusan berkekuatan hukum tetap (Marzuki, 2014). Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang memandang hukum sebagai suatu sistem norma yang terdiri dari asas, norma, kaidah, peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan doktrin (ajaran). Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan putusan hakim serta bahan hukum sekunder yang meliputi buku-buku, artikel, dan internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam lingkungan bisnis, munculnya penyelesaian sengketa ialah masalah yang kompleks. Ketika para pelaku bisnis dihadapkan dengan sengketa, maka mereka harus melewati proses suatu peradilan yang cukup memakan waktu dan memerlukan biaya yang signifikan. Terutama dalam hal penyelesaian sengketa konsumen, penting bagi penyelesaian sengketa tersebut untuk dilaksanakan secara cepat dan dengan biaya yang cukup terjangkau. Sementara itu, dalam praktik bisnis diharapkan bahwa penyelesaian sengketa enggan merusak hubungan bisnis diantara pihak yang terlibat. Hal ini menjadi tantangan jika sengketa tersebut diajukan ke pengadilan atau melalui litigasi dimana biasanya akan ada satu pihak yang menang dan pihak lain yang kalah.

Ketika perselisihan terjadi antara konsumen, salah satu yang menjadi aspek penting bagi perlindungan konsumen ialah memastikan adanya penyelesaian sengketa konsumen yang menjunjung tinggi keadilan bagi para pihak. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwasanya konsumen memiliki hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa yang tepat. Sementara itu, apabila dalam hal konsumen mengalami kerugian, maka mereka memiliki opsi untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha lewat lembaga yang berperan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, atau lewat pengadilan melalui sistem peradilan umum.

Sengketa konsumen yang diselesaikan lewat BPSK dapat dilaksanakan dengan beberapa metode seperti Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase. Selanjutnya dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK yang memberikan kesempatan untuk mengajukan gugatan melalui pengadilan apabila upaya yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dianggap tidak berhasil atau tidak mencapai suatu kesepakatan. Sengketa konsumen yang diselesaikan tanpa melalui pengadilan diadakan dan ditujukan untuk mencapai suatu kesepakatan tentang bentuk dan besarnya nominal ganti rugi yang dibebankan dan/atau mengenai tindakan tertentu demi menjadi jaminan agar kerugian yang dialami oleh konsumen tidak terulang lagi.

Menurut Rosmawati (2018, hal. 115), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah institusi nonstruktural yang dibentuk berdasarkan undang-undang dimana setiap kabupaten atau kota harus terbentuk sesuai dengan bunyi dari Pasal 40 UUPK yang mempunyai tugas penting dengan fungsi dan tujuan penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi (di luar pengadilan) dengan cepat, mudah, dan murah. BPSK wajib memberikan putusannya dalam batas waktu 21 hari kerja sesuai yang diatur oleh undang-undang sehingga penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan dengan waktu yang cepat. Prosedur administratif yang diterapkan dan proses pengambilan putusan juga sederhana sehingga mudah untuk dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersengketa. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui BPSK juga tergolong murah karena biaya perkara yang cukup terjangkau (Mia Hadiati, 2022).

Dasar hukum terkait dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak terlepas dari Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/Mdag/Per/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pasal 49 ayat (1) UUPK. Dengan berlakunya undang-undang terkait dengan pembentukan BPSK, maka BPSK berlaku di setiap wilayah provinsi atau kota. Untuk mempermudah konsumen dalam menjangkau BPSK, hal ini diupayakan oleh pemerintah agar konsumen dimudahkan dalam menyelesaikan permasalahan dalam hal konsumen menghendaki adanya perlindungan hukum.

Salah satu mekanisme yang digunakan untuk penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsmen yang umumnya didirikan oleh pemerintah atau otoritas yang relevan. BPSK memiliki peran yang penting dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha secara adil, cepat, dan murah. Terdapat beberapa upaya alternatif yang disediakan oleh BPSK yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, hal ini ditujukan untuk pihak-pihak dalam mencapai kesepakatan tanpa harus melalui proses peradilan. Hal ini

juga berkaitan dengan asas manfaat yang mengandung arti bahwa dengan manfaat yang signifikan dari penerapan UUPK harus didapatkan oleh kedua belah pihak baik konsumen maupun pelaku usaha agar kedua belah pihak memperoleh haknya masing-masing secara adil (Tampubolon, 2016).

BPSK merupakan lembaga *quasi yudisial* (semi pengadilan) yang mempunyai sifat mengadili akan tetapi tidak dapat disebut sebagai lembaga pengadilan (Rimanda, 2019). Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Helmi (2015, hal. 86) bahwa pada umumnya, lembaga ini memiliki wewenang untuk memeriksa, menyelesaikan, dan memutus suatu sengketa dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*Inkracht)* sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang menyebutkan bahwa "keputusan BPSK bersifat final dan mengikat". Sedangkan dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK disebutkan bahwa "Terhadap putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke pengadilan." Selain itu dinyatakan juga dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/Mdag/Per/2017 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK bahwa upaya hukum terhadap putusan BPSK dapat ditempuh melalui pengadilan tingkat pertama (Rita Ista Sitepu, 2022). Hal ini mengakibatkan ketidakpastian dalam hukum karena saling kontradiktif khususnya pada kekuatan hukum putusan BPSK yang tidak lagi memiliki kekuatan eksekutorial sehingga konsumen akan terdampak dengan hilangnya perlindungan hak mereka.

Sebagaimana yang terjadi pada kasus dalam putusan Mahkamah Agung nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 menjadi suatu hal yang kontradiktif dengan peran BPSK. Berdasarkan contoh kasus pada putusan tersebut, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa telah menempuh jalur alternatif penyelesaian sengketa melalui upaya mediasi dan arbitrase pada BPSK. Namun kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat, dalam artian tidak mencapai suatu perdamaian yang diharapkan dan memilih untuk melanjutkan perkara tersebut ke pengadilan negeri.

Hal ini dapat dibuktikan dengan Putusan Nomor 011/BPSK-BKS/2020 yang diadili oleh BPSK dengan mengesampingkan undang-undang yang berlaku dalam memutus, dimana dalam putusan tersebut BPSK menjatuhi pelaku usaha dengan sanksi pidana denda. Hal ini tentu bertentangan dengan Pasal 9 ayat (2) huruf m Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/Mdag/Per/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena BPSK tidak mempunyai wewenang untuk menjatuhkan pidana denda, sebagaimana tertulis bahwa BPSK hanya berwenang untuk menjatuhi sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar. Melalui contoh tersebut dapat disimpulkan bahwa BPSK kurang memperhatikan regulasi yang ada dalam menjatuhi putusan terhadap penyelesaian sengketa konsumen sehingga mengakibatkan tidak tercapainya kepuasan bagi konsumen maupun pelaku usaha dan mengakibatkan proses penyelesaian sengketa menjadi panjang dan tidak efisien.

Di sisi yang lain, sumber daya juga menjadi salah satu penyebab kurang efektifnya kinerja BPSK. Sumber daya manusia dalam BPSK cenderung memiliki pengetahuan dalam bidang konsumen yang masih minim serta fasilitas operasional BPSK yang masih kurang memadai (Wahyulina, 2018). Permasalahan cukup besar yang dihadapi oleh BPSK ialah beban terhadap perannya yang sangat berat sehingga sulit untuk dijalankan dengan baik. Menurut Rifki Putra Perdana (2021, hal. 21) sebagaimana yang dikutip dari UUPK, berikut ini 5 (lima) peran yang dibebankan kepada BPSK yaitu:

1. Sebagai fasilitator jasa penyelesaian sengketa, peran sebagai mediator, konsiliator, dan arbiter;
2. Sebagai tempat konsultasi masyarakat;
3. Sebagai pengawas dan pemberi sanksi;
4. Sebagai ombudsman; dan
5. Sebagai pemutus.

Peran tersebut di atas yang dibebankan kepada BPSK tidak sebanding dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat memikul beban tugas yang telah diberikan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki kelemahan terhadap beberapa pasalnya seperti yang telah dijabarkan di atas. Pada umumnya BPSK telah menjalankan perannya cukup baik walaupun masih ada sarana dan prasarana yang belum memadai. Diharapkan untuk kedepannya terdapat penyempurnaan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjadi regulasi yang digunakan oleh BPSK dalam memutus sengketa konsumen.

KESIMPULAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan konflik diantara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan. UUPK menjadi landasan hukum bagi lembaga BPSK dalam memutus sengketa konsumen, oleh karena itu perlu adanya penyempurnaan terhadap UUPK agar tidak ada lagi pasal yang kontradiktif dan menimbulkan ketidakpastian hukum terhadap Putusan BPSK. Kinerja BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen masih perlu ditingkatkan terutama dalam memutus sengketa konsumen dengan putusan yang bersifat final dan mengikat. Dengan adanya pembaharuan terhadap UUPK diharapkan dapat meningkatkan kinerja BPSK agar dapat lebih cermat dalam memutus sengketa konsumen.

Wawasan dan ilmu pengetahuan terkait penyelesaian sengketa konsumen juga perlu ditingkatkan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam BPSK. Sebab beban peran yang dipikul harus diseimbangi dengan SDM yang berkualitas agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen dan menjadi lembaga yang lebih efektif dalam memutus sengketa konsumen.

REFERENSI

Fajar, M., Setianingrum, R. B., Annas, M. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hadiati, M. & Myeke Tampi, M. (2022). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di D.K.I. Jakarta. *Jurnal Hukum Prioris. 8(2).* 178-200 https://doi.org/10.25105/prio.v8i2.14980

Helmi, Hanum R. (2015). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Acara Perdata: ADHAPER, 1(1).* https://www.jhaper.org/index.php/JHAPER/article/view/4

Hulu, A., Dewi Ni, A. L. S., & Karma, M. S. (2020). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus : Putusan BPSK Bandung No.01/AP/BPSK/IV/2016). *Jurnal Preferensi Hukum, 1*(2), 28-32. https://doi.org/10.22225/jph.1.2.2338.28-32

Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821. Sekretariat Negara. Jakarta.

Ista Sitepu, R., & Muhamad, H. (2022). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten : Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, *3*(2), 7-14. https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79

Moray, F. (2019) Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Dalam Rangka Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum, 6(10),* 173-182. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/issue/view/2440

Perdana Putra, R., F., Munawar, S., (2021). Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta. *Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum: Widya Pranata Hukum, 3(2).* https://doi.org/10.37631/widyapranata.v3i2.433

Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021

Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA, 2(2),* 145-164. https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.p145-146

Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, *4*(1), 17-34. https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61

Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen.* Depok: Prenadamedia Group.

Marzuki, Peter Mahmud. (2014). *Penelitian Hukum edisi revisi.* Jakarta: Prenadamedia Group.

Soekanto, S, & Mamudji, S. (2006). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wahyulina, D. & Chrisdanty, F. (2018). Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen. *Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah: Et-Tijarie. 5(2).* 90-100. https://doi.org/10.21107/ete.v5i2.4587