

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>

Received: 1 September 2023, Revised: 27 September 2023, Publish: 29 September 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Pembentukan Pengadilan Khusus sebagai Upaya Pemenuhan Akses terhadap Keadilan bagi Konsumen

Yuyut Prayuti¹

¹ Universitas Islam Nusantara, Bandung, Indonesia

Email: prayutiyuyut@gmail.com

Corresponding Author: prayutiyuyut@gmail.com

Abstract: *Legal protection for Indonesian citizens, especially consumers, is vital for Indonesia's legal progress. The complexity of consumer protection has grown due to the multitude of products, services, and transaction systems. Globalization has led to increased competition, cross-border investments, international trade, and greater global economic interdependence. Despite consumer rights granted by the GCPL Law, such as the freedom to choose dispute resolution methods, it hasn't ensured easy access or legal certainty. This research proposes a solution, suggesting the creation of a specialized court to address intricate consumer disputes, ensuring access to justice. The research method employed is normative juridical, and it concludes that the GCPL lacks explicit regulations on dispute resolution methods. This is evident through BPSK's inconsistent position, the possibility of objecting to BPSK decisions, and the limitless compensation claims handled by BPSK. Establishing a dedicated consumer court is essential to bolster consumer protection, improve access to legal assistance, and fortify the legal framework for safeguarding consumer rights. Consequently, an amendment to Law No. 8/1999 on consumer protection is needed to establish a Special Consumer Court responsible for deciding consumer disputes through litigation.*

Keyword: *Consumer Protection; Special Court; Access to Justice.*

Abstrak: Perlindungan hukum bagi warga negara Indonesia, khususnya konsumen, merupakan hal yang sangat penting bagi kemajuan hukum di Indonesia. Kompleksitas perlindungan konsumen telah berkembang karena banyaknya produk, layanan, dan sistem transaksi. Globalisasi telah menyebabkan meningkatnya persaingan, investasi lintas batas, perdagangan internasional, dan saling ketergantungan ekonomi global yang lebih besar. Meskipun hak-hak konsumen diberikan oleh UUPK, seperti kebebasan untuk memilih metode penyelesaian sengketa, namun hal tersebut belum menjamin kemudahan akses atau kepastian hukum. Penelitian ini mengusulkan sebuah solusi dengan mengusulkan pembentukan pengadilan khusus untuk menangani sengketa konsumen yang rumit dan menjamin akses terhadap keadilan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dan menyimpulkan bahwa UUPK tidak memiliki peraturan yang eksplisit mengenai metode penyelesaian sengketa. Hal ini terlihat dari posisi BPSK yang tidak konsisten, adanya kemungkinan untuk

mengajukan keberatan atas putusan BPSK, dan tidak terbatasnya jumlah ganti rugi yang dapat ditangani oleh BPSK. Membentuk pengadilan khusus konsumen sangat penting untuk meningkatkan perlindungan konsumen, meningkatkan akses terhadap bantuan hukum, dan memperkuat kerangka hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, amandemen UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen diperlukan untuk membentuk Pengadilan Khusus Konsumen yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses pengadilan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Pengadilan Khusus; Akses terhadap Keadilan.

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia merupakan bagian penting dari pembangunan hukum di Indonesia. Sejalan dengan itu, perlindungan konsumen merupakan bagian penting dari bisnis yang sehat. Dalam bisnis yang sehat, perlindungan hukum konsumen dan mitra bisnis haruslah seimbang. Sehingga, kurangnya perlindungan yang seimbang menciptakan posisi yang lemah bagi konsumen (Barkatullah & others, 2017). Sehubungan dengan itu, perlindungan konsumen semakin rumit karena banyaknya barang, jasa, dan sistem transaksi. Meningkatnya persaingan, investasi lintas negara, perdagangan internasional, dan peningkatan ketergantungan ekonomi global telah disebabkan oleh keadaan ini, terutama dalam era globalisasi (Hadiarianti, 2019).

Selaras dengan kondisi itu, akses terhadap Keadilan adalah metode untuk mempertahankan dan memulihkan hak-hak serta menyelesaikan masalah hukum melalui mekanisme formal dan informal, termasuk kapasitas masyarakat untuk mematuhi standar hak asasi manusia (Rahma, 2014). Menurut data dari Direktorat Hukum dan Regulasi Kementerian PPN/Bappenas RI secara garis besar pada tahun 2021, indeks akses terhadap keadilan mendapat skor 53.8 dengan 6 aspek seperti: a) kerangka hukum; b) institusi penyelesaian permasalahan hukum; c) pendampingan hukum; d) kualitas proses penyelesaian permasalahan hukum; e) kemampuan masyarakat. Khusus pada aspek kemampuan hukum masyarakat, skor paling rendah terdapat pada variabel kemampuan memahami layanan dan proses hukum. Dalam hal ini, sebagian besar masyarakat tidak mengetahui sama sekali istilah hukum dalam peraturan terkait permasalahannya, masyarakat masih kebingungan untuk mencari bantuan untuk menyelesaikan masalah hukumnya (Tome & Dungga, 2023).

Sehubungan dengan itu, masyarakat Indonesia termasuk salah satu masyarakat yang intens dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Total transaksi *e-commerce* Indonesia per Januari 2021 mencapai nilai US\$30,31 miliar (Kemp, 2021). Namun, di balik kilauan angka-angka tadi, sesungguhnya potensi sengketa *e-commerce* cukup besar. Diperkirakan secara umum bahwa sekitar 3-5% transaksi *e-commerce* berakhir dengan sengketa. Bahkan, kekhawatiran ini dipicu dari eskalasi pertumbuhan pengguna media sosial di Indonesia yang kian bertambah seiring tahun, tercatat pada tahun 2019 hingga 2020 terdapat 12 juta pengguna baru yang kemudian bertambah sebanyak 10 juta pengguna pada tahun 2021, dan pada tahun 2022 pengguna media sosial di Indonesia menjadi 191,4 juta atau bertambah 12,6% dari tahun sebelumnya.

Sejalan dengan itu, permasalahan utama konsumen di era digital antara lain adalah ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, ketidaktepatan waktu pengiriman barang, ketidakamanan transaksi pembayaran, perlindungan identitas, privasi, regulasi untuk transaksi *e-commerce* termasuk pengaduan, serta bagaimana membangun kepercayaan dan keadilan dalam penanganan dan penyelesaian sengketa (Ikbali, 2015). Di sisi lain, konsumen dihadapkan pada proses transaksi tanpa adanya kesempatan untuk memeriksa, menguji, atau mengevaluasi barang sebelum bertransaksi. Beragamnya barang, jasa, dan sistem transaksi telah menyebabkan upaya perlindungan konsumen menjadi semakin rumit. Khususnya dalam

era globalisasi, situasi ini telah menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan dalam perekonomian dunia, manufaktur, meningkatnya persaingan, investasi yang melintasi batas negara, dan perdagangan (Sekartati, 2023). Oleh karena itu, konsumen menghadapi masalah kurangnya proyeksi hukum dan sarana kompensasi. Para pelaku usaha menghadapi masalah biaya dan ketidakpastian lingkungan operasi hukum dan perundang-undangan, dan oleh karena itu, prinsip-prinsip perlindungan hak-hak konsumen yang spesifik untuk pasar elektronik harus dikembangkan guna melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen secara daring (Setyawati et al., 2017).

Namun dalam praktiknya, keadilan tidak mudah dicapai karena adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, pembentukan hukum konsumen berangkat dari upaya perlindungan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) berkewajiban melindungi kepentingan konsumen dan bermaksud memberikan keadilan (HANDAYANI, 2022). Sehingga, konsumen harus mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan keadilan (*access to justice*). Isu perlindungan konsumen sebagai isu universal dimaksudkan untuk mendorong efisiensi ekonomi dan terkait dengan isu keadilan sosial dan hak asasi manusia. Seiring dengan itu, akses terhadap keadilan bagi setiap orang yang terlibat dalam suatu sengketa haruslah berupa mekanisme ganti rugi yang mudah diakses yang menyediakan penyelesaian sengketa yang tepat waktu dan pemulihan yang efektif dengan biaya yang masuk akal (Widijantoro et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan akses terhadap keadilan konsumen dalam konteks perlindungan konsumen harus dikembangkan dengan berbagai cara.

Salah satu hak konsumen dalam UUPK adalah kebebasan untuk menentukan jalur penyelesaian sengketa, yaitu melalui (1) pengadilan dalam lingkungan peradilan umum atau (2) lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Namun demikian bahkan setelah adanya kebebasan tersebut dan terbentuknya BPSK belum memberikan kepastian hukum atau akses yang mudah dan cepat. Dalam praktiknya, BPSK memeriksa sengketa konsumen dan bekerja seperti layaknya pengadilan. Meskipun keputusan yang dihasilkan oleh BPSK bersifat final, namun membuka peluang untuk pengajuan gugatan ke pengadilan umum sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Sementara itu, sengketa yang diselesaikan melalui peradilan umum belum memberikan putusan yang adil bagi konsumen (Helmi, 2015).

Dengan semakin beragamnya jenis produk dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, maka sengketa yang terjadi membutuhkan kepastian dari lembaga yang menangani sengketa perdagangan, serta hakim atau mediator yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang luas dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Yanuar, 2022) Oleh karena itu, diperlukan terobosan dalam penyelesaian sengketa konsumen yang semakin kompleks dan rumit seperti pembentukan pengadilan khusus sebagai upaya pemenuhan akses terhadap keadilan bagi konsumen.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan Undang-Undang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sekunder. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif. Spesifikasi penelitian ini menggunakan deskriptif analitis, yaitu memaparkan data yang bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna dianalisis berdasarkan kaidah-kaidah yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterbatasan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen

Hukum perlindungan konsumen harus secara tegas menjamin perlindungan bagi konsumen jika pelaku usaha merugikan konsumen. Dalam rangka melindungi konsumen dari

berbagai masalah yang berkaitan dengan produk, Pemerintah telah memberlakukan UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, pelaksanaan undang-undang ini menunjukkan beberapa kekurangan dalam keampuhannya, karena belum sepenuhnya mencapai tujuan untuk menumbuhkan gagasan keadilan, manfaat, dan legitimasi hukum bagi individu atau kelompok yang memiliki pengaruh terbatas (Sommaliagustina & Fatma, 2019). Sehingga, pembentukan berbagai undang-undang dan lembaga mengenai perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menghambat kegiatan bisnis, melainkan untuk mempromosikan lingkungan bisnis yang sehat dan meningkatkan kesadaran di antara entitas bisnis tentang pentingnya melindungi konsumen (Abdurrahman Konoras & others, 2017). Tujuannya adalah untuk mendorong persaingan yang sehat di antara perusahaan-perusahaan sekaligus menjamin tingkat perlindungan yang konsisten bagi konsumen (Fibrianti, 2020). Dengan demikian, UU No. 8/1999, yang juga dikenal sebagai UUPK, hal ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha dan menyediakan jalur alternatif untuk menyelesaikan konflik, menghindari proses pengadilan yang konvensional, panjang, dan formal. Alternatif-alternatif ini mencakup metode-metode seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Pengaturan masalah yang berkaitan dengan hak-hak konsumen diatur oleh UUPK. Menurut Pasal 45 (2) di bagian pengantar UUPK, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui proses hukum atau melalui metode alternatif di luar sistem pengadilan, tergantung pada pilihan para pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut. Ruang lingkup UUPK diperluas oleh Pasal 49 (1) untuk mencakup penyelesaian sengketa konsumen di luar sistem peradilan. Klausul ini menggarisbawahi tujuan pemerintah untuk membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Tingkat II di berbagai daerah untuk menangani masalah konsumen secara efisien (Barkatullah & others, 2019). Pembentukan BPSK dilaksanakan sesuai dengan parameter yang ditentukan dalam UUPK. Hal ini dicapai melalui pemberlakuan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/12/2001, yang menggambarkan tanggung jawab dan yurisdiksi BPSK (RIZA & ABDUH, 2018) Namun demikian, dapat dikatakan bahwa struktur organisasi BPSK, seperti yang dijelaskan dalam UUPK, masih menimbulkan ambiguitas. Hal ini berkaitan dengan kategorisasi badan tersebut sebagai lembaga pemerintah, protokol yang mendikte keterlibatannya dengan peradilan yang lebih luas, dan yurisdiksinya dalam penyelesaian konflik (Sitepu & Muhamad, 2021).

Selain dari itu, meskipun BPSK dikategorikan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, beberapa ketentuan, seperti Pasal 56 ayat (2) UUPK dan Pasal 41 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, masih memiliki keterkaitan dengan lembaga peradilan. Oleh karena itu, tidak dapat dilepaskan sepenuhnya dari sistem hukum yang lebih luas. Klaim tersebut di atas didukung oleh ketentuan yang tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK. Ketentuan ini memberikan kesempatan kepada konsumen yang merasa dirugikan untuk melakukan upaya hukum, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun melalui sistem peradilan konvensional (Rambe et al., 2022). Sehingga, pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan dapat memberikan penyelesaian yang adil bagi para pihak yang bersengketa, namun dalam implementasinya justru menimbulkan ketidakseimbangan dan kebingungan bagi para pihak yang terlibat.

BPSK memberikan penekanan utama pada prinsip-prinsip penyelesaian sengketa yang cepat, hemat biaya, dan tidak berbelit-belit (Nugroho & SH, 2017a). Beroperasi di bawah pendekatan "Quasi-peradilan", BPSK lebih menekankan pada konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, yang pada dasarnya melibatkan penyelesaian sengketa di luar ranah litigasi formal. Sebagai hasilnya, keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK cenderung mengarah pada solusi yang menguntungkan semua pihak yang terlibat (*win-win solutions*) daripada menguntungkan salah satu pihak yang merugikan pihak lainnya (*win-lose outcomes*), yang sering terjadi pada keputusan yang dibuat oleh sistem peradilan biasa (Rahmawayi et al., 2018). Namun, dalam pelaksanaan tanggung jawabnya, BPSK tetap terkait dengan lembaga eksekutif, yang

berpotensi menimbulkan tantangan dalam menjalankan fungsi yudisial, karena independensinya dapat terganggu (Ciptawan et al., 2022).

Sehubungan dengan itu, BPSK dibentuk dengan tujuan untuk memfasilitasi penyelesaian yang adil bagi para pihak yang terlibat dalam sengketa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, telah mengalami kekurangan dan menimbulkan ketidakpastian di antara para pemangku kepentingan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan prosedur tersebut. Fenomena ini menjadi sangat jelas ketika badan peradilan terlibat dalam mengevaluasi keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan oleh BPSK (Ismail & Suarti, 2021). Sangat penting untuk mengakui bahwa UUPK, yang mengatur BPSK tidak memiliki fokus yang memadai, terutama dalam hal tahap pemeriksaan yang dilakukan oleh BPSK sebagai lembaga awal yang bertanggung jawab untuk menangani kasus-kasus pelanggaran hak-hak konsumen. Selain itu, UUPK juga tidak memberikan penekanan yang cukup pada klausul-klausul yang berkaitan dengan keterlibatan badan peradilan (Eleanora et al., 2023). Harus ada pedoman eksplisit yang mengatur interaksi antara BPSK dan badan peradilan, karena hal ini akan berdampak secara signifikan terhadap pelaksanaannya.

Penyelesaian sengketa untuk membela hak-hak konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) maupun nonlitigasi, tergantung pada pilihan para pihak yang bersengketa. Namun demikian, UUPK tidak mengatur secara tegas mengenai pilihan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau nonlitigasi. Hal ini dapat dilihat dari tiga aspek: 1) ketidakkonsistenan posisi BPSK; 2) kemungkinan pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK; dan 3) jumlah klaim ganti rugi yang tidak terbatas yang dapat ditangani oleh BPSK (Chandra & V, 2022). Selain dari itu, Tantangan hukum yang berkaitan dengan pengembangan BPSK, sebagaimana diuraikan dalam UUPK dan kerangka peraturan yang terkait, dapat diuraikan sebagai berikut: (Kristiyanti, 2022)

- a. Tidak tersedia panduan teknis atau klarifikasi yang memadai.
- b. Adanya konsep dan perspektif yang beragam mengenai BPSK.
- c. Walaupun BPSK menggunakan terminologi arbitrase, UUPK tidak mengatur mekanisme arbitrase dengan cara apapun.

Keterbatasan yang ada dalam undang-undang penyelesaian sengketa perlindungan konsumen telah menghambat realisasi tujuan hukum yang diinginkan (Zia & Saleh, 2022). Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk mengubah kerangka hukum ini untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk memastikan keadilan, manfaat, dan kepastian hukum. Proses perubahan peraturan untuk penyelesaian sengketa konsumen dimulai dengan identifikasi tantangan hukum yang menghambat pencapaian tujuan hukum. Selain itu, diperlukan pembentukan kerangka hukum yang lebih kuat (Samosir, 2018). Beberapa masalah muncul dari eksekusi putusan BPSK. Putusan BPSK yang didasarkan pada hasil konsiliasi, arbitrase, dan mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti sesuatu yang harus dilaksanakan oleh para pihak. Asas *res judicata pro veritate habetur* berarti suatu putusan tidak dimungkinkan lagi adanya upaya hukum untuk dapat dinyatakan sebagai putusan yang telah berkekuatan hukum tetap. Hal ini bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat. Keberatan atas putusan BPSK ke pengadilan negeri telah merusak sistem hukum karena mencampuradukkan proses penyelesaian sengketa antara litigasi dan nonlitigasi, ini menunjukkan ketidakjelasan ketentuan mengenai konsep kedudukan BPSK (Suherman & Enggraini, 2022).

Telaah atas ketentuan hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, beserta dengan peraturan perundangan terkait lainnya, menunjukkan adanya beberapa kendala hukum (Atsar & Apriani, 2019a). Hal ini termasuk tidak adanya penetapan BPSK sebagai badan peradilan secara resmi, yang mengakibatkan kurangnya kepastian hukum, dan keputusan yang dibuat oleh BPSK tidak memiliki kualitas akhir. Kekurangan-kekurangan dalam peraturan UUPK mengenai BPSK menyoroti perlunya konseptualisasi yang lebih tepat mengenai BPSK, terutama sebagai

lembaga peradilan yang independen. Asumsi ini berasal dari sifat putusannya yang definitif dan mengikat, meskipun terdapat pilihan hukum bagi para pihak yang terlibat untuk mengajukan banding dan kasasi melalui pengadilan biasa jika mereka tidak setuju dengan putusan BPSK. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai kembali peran BPSK sebagai Badan Penyelesaian Sengketa untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan saat ini (Purba, 2020).

UUPK memberikan penjelasan mengenai fungsi BPSK sebagai badan yang berwenang untuk melakukan investigasi dan memberikan putusan (Choirunisa & Mujib, 2023). Namun, UUPK tidak menjelaskan prosedur khusus yang digunakan untuk melaksanakan keputusan-keputusan tersebut. Sehingga, salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan BPSK adalah potensi untuk menggugat secara hukum di Pengadilan Negeri oleh pihak-pihak yang tidak puas. Mengingat tujuan khusus untuk menangani sengketa konsumen dengan klaim yang relatif sederhana, putusan BPSK diharapkan memiliki sifat final dan mengikat (Dwirainaningsih, 2018). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa BPSK tidak memiliki fungsi yuridis. Akibatnya, di wilayah geografis tertentu, entitas komersial yang mengalami hasil yang tidak menguntungkan dalam pengaduan konsumen yang diselesaikan oleh BPSK mengajukan keberatan dengan mengajukan tuntutan hukum ke Pengadilan Negeri. Akibatnya, BPSK sering kali mengambil peran sebagai tergugat dalam proses hukum tersebut. Namun demikian, strategi ini dianggap tidak tepat karena BPSK bukan merupakan salah satu pemangku kepentingan utama yang secara langsung terlibat dalam konflik tersebut (Ganesha et al., 2022).

Klausul yang mengizinkan adanya upaya hukum terhadap putusan yang dibuat oleh BPSK di Pengadilan Negeri, serta kemungkinan untuk mengajukan banding ke Mahkamah Agung apabila terdapat ketidakpuasan terhadap putusan Pengadilan Negeri seperti dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK yang memberikan jalan untuk mengajukan “keberatan” ke Pengadilan Negeri setelah putusan BPSK diucapkan menimbulkan kekhawatiran akan tingkat kepastian hukum, yang secara efektif melemahkan sifat otoritatif dan konklusif dari putusan BPSK. Hal ini menyoroti ketidakkonsistenan dalam ketentuan-ketentuan dalam UUPK, yang menunjukkan bahwa keputusan yang dibuat menggunakan BPSK dapat mengalami pengurangan dalam kemampuan praktisnya (Suherman & Enggraini, 2022). Selain itu, masuknya mekanisme hukum seperti keberatan dan kasasi berpotensi memperpanjang proses penyelesaian konflik konsumen dan perusahaan. Salah satu tujuan utama dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah untuk mengurangi penumpukan kasus dan mempercepat penyelesaian sengketa hukum, sejalan dengan konsep peradilan yang cepat, hemat biaya dan sederhana (Marbun & Pahlefi, 2021).

Sehingga, jika pengadilan umum menghilangkan pengertian bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sesuai dengan asas hukum yang diutarakan oleh Gustav Radbruch, maka hal ini akan membuat putusan BPSK tidak memiliki arti penting, sehingga menimbulkan ketidakjelasan, kelangkaan manfaat, dan ketidakadilan. Ketidakjelasan hukum membuat hukum menjadi tidak efisien, dan ketidakpastian hukum yang terus menerus akan menghasilkan hasil yang tidak adil. Hal ini menyoroti keterbatasan peraturan hukum yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dalam hal keefektifannya dalam mempercepat penyelesaian (Tibahary, 2018). Selain dari itu, Pemerintah harus segera melakukan amandemen terhadap UU PK demi terwujudnya peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan sesuai dengan asas-asas yang terkandung dalam hukum acara perdata. Perubahan tersebut juga demi terciptanya keadilan bagi hak-hak konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Urgensi Perubahan Pembentukan Pengadilan Khusus Dalam Upaya Pebatuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen memiliki elemen-elemen penting dalam hukum, yang meluas melampaui lingkup subjek individu atau

masyarakat hingga mencakup pelaku usaha, khususnya perusahaan (Ritonga, 2020). Selain dari itu, UUPK juga menjelaskan dinamika hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 19 dari undang-undang tersebut, hubungan antara kedua belah pihak bersifat kontraktual, meskipun mungkin tidak dibuat sebelum terjadinya peristiwa yang merugikan konsumen (Ranto, 2019).

Implementasi perlindungan konsumen yang benar di Indonesia belum sepenuhnya terwujud. Hal ini terlihat dari banyaknya kasus-kasus perlindungan konsumen di Indonesia. Banyak entitas komersial yang terus terlibat dalam berbagai kegiatan penipuan yang berkaitan dengan barang atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Selain praktik-praktik penipuan yang dilakukan oleh entitas komersial, masih terdapat kurangnya kesadaran konsumen yang komprehensif tentang hak dan tanggung jawab mereka. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kondisi perlindungan konsumen yang tidak memadai di Indonesia adalah terbatasnya pemahaman di kalangan masyarakat umum mengenai hak dan tanggung jawab konsumen (Nuralam, 2017).

Sehubungan dengan itu, implementasi UU Perlindungan Konsumen, yang diharapkan dapat menjadi alat bagi konsumen yang mencari keadilan, masih terus menghadapi tantangan dan rintangan. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan ketidaksesuaian antara persyaratan hukum yang ada dan hasil yang diinginkan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen secara efisien, mudah dan murah. Pedoman dan petunjuk teknis yang disediakan oleh UUPK tidak memadai, kurang jelas dan koheren. Selain dari itu, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha/penyedia jasa harus dipisahkan, terutama hak dan kewajiban konsumen dan penyedia jasa. Perubahan UUPK harus menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha barang dan jasa serta perjanjian baku dan klausula baku, terutama untuk transaksi yang dilakukan secara online/*e-commerce*.

Ketidakkonsistenan tidak hanya terjadi di dalam pasal-pasal tertentu, tetapi juga antara ketentuan-ketentuan dalam prosedur yang ada saat ini dengan peraturan-peraturan lainnya. Akibatnya, mencapai kepastian hukum menjadi upaya yang menantang (Barkatullah & others, 2006). Dari sudut pandang prosedural, adanya peraturan yang saling bertentangan menunjukkan berbagai kekurangan, terutama mengenai proses di BPSK. Khususnya, kurangnya standarisasi dalam bentuk formulir yang digunakan untuk proses beracara di BPSK (Astuti, 2015). Selain dari itu, rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya dapat dikaitkan dengan kurangnya sosialisasi UUPK, dalam hal ini masyarakat pada umumnya kurang mengetahui dan memahami keberadaan UUPK. Budaya hukum masyarakat Indonesia juga menjadi faktor penentu rendahnya kesadaran hukum konsumen (Perdana et al., 2021).

Masih adanya hambatan institusional terkait dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih menjadi perhatian penting. Terbatasnya aksesibilitas BPSK di daerah perkotaan tertentu menunjukkan bahwa otoritas pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, belum memberikan perhatian yang memadai untuk melindungi hak-hak konsumen (Widijantoro et al., 2019). Beberapa isu teoritis seputar peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen masih belum teridentifikasi. Beberapa argumen menyatakan bahwa BPSK tidak memiliki kemampuan untuk memenuhi fungsi peradilan yang komprehensif. BPSK mengandalkan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sebagai mekanisme alternatif untuk menyelesaikan sengketa, yang pada dasarnya merupakan pendekatan non-adversarial. Selain itu, BPSK beroperasi dalam kerangka kerja struktural yang menyelaraskannya dengan otoritas eksekutif, yang meskipun membantu dalam memenuhi tugasnya, secara tidak sengaja dapat menciptakan tantangan potensial ketika menyangkut peran peradilannya. Sesuai dengan UU No. 8/1999, BPSK dibentuk sebagai sebuah badan yang memiliki kewenangan untuk menilai dan menjatuhkan putusan. Namun, BPSK tidak memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menegakkan pelaksanaan putusannya. Berdasarkan bukti-bukti yang ada, dapat disimpulkan bahwa BPSK tidak menjalankan peran kuasi peradilan. Oleh karena itu, di wilayah geografis tertentu, pelaku usaha yang menghadapi hasil yang tidak

menguntungkan dalam sengketa konsumen yang diputuskan oleh BPSK mengalami kesulitan untuk melaksanakan putusan tersebut (Firmansyah, 2010).

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, sederhana, dan efisien di masa depan, diusulkan agar mekanisme BPSK diintegrasikan sebagai konstituen atau komponen dari Pengadilan Khusus Konsumen yang beroperasi dalam kerangka sistem peradilan yang lebih luas. BPSK digunakan untuk tujuan memfasilitasi mediasi pengadilan dalam konteks Pengadilan Khusus Konsumen (Sidabalok, 2021). Dengan berpartisipasi dalam Pengadilan Khusus Konsumen dan beroperasi di bawah hukum acara khusus, beberapa aspek kunci ikut berperan: a) pemilihan, pelatihan, dan pengawasan hakim di dalam BPSK, b) penyelesaian sengketa yang cepat dengan penggunaan bukti langsung, c) pengenaan batasan pada upaya hukum yang tersedia, dan d) kemungkinan eksekusi langsung atas putusan pengadilan (Nugroho & SH, 2017b).

Selaras dengan itu, sistem peradilan di Indonesia mencakup dua cabang yang berbeda, yaitu sistem peradilan umum dan sistem peradilan khusus. Sistem peradilan, yang sering dikenal sebagai sistem penegakan hukum, umumnya dianggap sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari beberapa subsistem. Subsistem ini mencakup elemen substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum (Kadri Husin & Budi Rizki Husin, 2022).

Sehingga, dengan kondisi masalah yang ada penting untuk melakukan reformasi sistem pengadilan khusus untuk memperkuat perlindungan konsumen melalui mekanisme hukum, kebutuhan mendesak untuk mempertimbangkan penggantian atau modifikasi kerangka kerja yang ada untuk membentuk pengadilan khusus (Atsar & Apriani, 2019b). Sangatlah penting untuk mengakui dan menangani isu-isu yang berkembang dalam kebijakan dan perundang-undangan yang ada terkait perlindungan konsumen. Salah satu alasan utama dibalik pelaksanaan pengadilan khusus adalah untuk meningkatkan efektivitas dalam mengadili perkara-perkara yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen (Bombing et al., 2021).

Dengan membentuk pengadilan khusus yang secara khusus menangani klaim perlindungan konsumen, proses penyelesaian masalah tersebut diharapkan menjadi lebih efisien dan cepat. Selain itu, hal ini juga berpotensi untuk mengkomunikasikan secara efektif kepada para pelaku usaha bahwa setiap pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak akan ditoleransi. Selain itu, perubahan ini juga akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak sebagai konsumen. Kehadiran pengadilan khusus dengan spesifikasi yang diperlukan untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan pelanggaran dan tindakan hukum dapat meningkatkan kepercayaan diri konsumen untuk melaporkan insiden tersebut dan mengupayakan upaya hukum.

Sehingga, pembentukan pengadilan khusus dengan kompetensi dalam perlindungan konsumen diantisipasi untuk memfasilitasi pengembangan prinsip-prinsip hukum yang koheren yang berkaitan dengan hak-hak konsumen perlu dilakukan. Langkah ini memiliki potensi untuk meningkatkan kelengkapan dan stabilitas lanskap hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen (Muhtar et al., 2023). Untuk mencapai tujuan ini, sangat penting untuk memodifikasi undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, sehingga memfasilitasi pembentukan dan fungsi badan peradilan khusus ini. Selain itu, sangat penting untuk membuat protokol dan perlindungan yang menjamin fungsi pengadilan khusus yang efisien dan transparan.

Selain dari itu, secara umum implementasi pengadilan khusus dalam peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen sangat penting dalam meningkatkan perlindungan konsumen, memfasilitasi aksesibilitas bantuan hukum, dan memperkuat kerangka hukum untuk menjaga hak-hak konsumen (Maulidia, 2022). Oleh karena itu, pembentukan pengadilan khusus konsumen di Indonesia di masa depan harus diatur melalui undang-undang yang mengatur kewenangan untuk menerima, memeriksa, mengadili, dan memutus perkara yang timbul antara konsumen akhir dengan produsen mengenai pelanggaran

hak-hak konsumen, yang meliputi sengketa label, standar nasional Indonesia, cara penjualan, iklan atau promosi, klausula baku, serta jaminan dan manual dalam bahasa Indonesia.

KESIMPULAN

Salah satu alasan mengapa diperlukan perubahan UU Perlindungan Konsumen adalah ketidaksesuaian aturan dalam UUPK, khususnya yang berkaitan dengan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sehubungan dengan itu, UUPK tidak mengatur secara tegas mengenai pilihan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau nonlitigasi. Hal ini dapat dilihat dari tiga aspek seperti ketidakkonsistenan posisi BPSK, kemungkinan pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, dan jumlah klaim ganti rugi yang tidak terbatas yang dapat ditangani oleh BPSK. Sehingga, implementasi pengadilan khusus untuk menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan konsumen sangat penting dalam meningkatkan perlindungan konsumen, memfasilitasi aksesibilitas bantuan hukum, dan memperkuat kerangka hukum untuk menjaga hak-hak konsumen. Selain itu, perlunya pengadilan konsumen di Indonesia disebabkan oleh banyaknya sengketa di bidang barang dan jasa, jumlah gugatan yang lebih besar daripada yang dapat diselesaikan oleh BPSK, dan kebutuhan untuk menangani kasus dengan kekuatan hukum formil yang kuat untuk melaksanakan putusan pengadilan. Hal tersebut didasarkan pada Pasal 27 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menentukan peluang yuridis pembentukan pengadilan khusus konsumen. Berdasarkan urgensi pembentukan pengadilan khusus konsumen dan peluang yuridis pembentukan pengadilan khusus tersebut, Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi konsumen).

REFERENSI

- Abdurrahman Konoras, S. & others. (2017). *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Astuti, H. D. (2015). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 1(2), 572–591.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019a). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019b). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.
- Barkatullah, A. H. & others. (2006). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia* [PhD Thesis]. UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA.
- Barkatullah, A. H. & others. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Nusa Media.
- Barkatullah, A. H. & others. (2019). *Hak-hak konsumen*. Nusamedia.
- Bombing, Y. S., Pattenreng, A. M. A., & Hasan, Y. A. (2021). *Small Claim Court Dalam Penyelesaian Perkara Perdata*. Pusaka Almaida.
- Chandra, F., & V, Y. (2022). Penyelesaian Sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Padang Antara Konsumen dengan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat Secara Arbitrase. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3, 78–87. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i1.513>
- Choirunisa, E., & Mujib, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2344–2365.
- Ciptawan, C., Ginting, B., Sunarmi, S., & Siregar, M. (2022). Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Memenuhi Kewajiban Standar Nasional Indonesia. *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, 2(1), 240–253.

- Dwirainaningsih, Y. (2018). Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *JURNAL LITBANG KOTA PEKALONGAN*, 15. <https://doi.org/10.54911/litbang.v15i0.76>
- Eleanora, F., Sugeng, S., & Dhianty, R. (2023). Pemahaman Masyarakat Terhadap Hak-Hak Konsumen Melalui Sarana Edukasi. *Gorontalo Law Review*, 6, 1. <https://doi.org/10.32662/golrev.v6i1.2613>
- Fibrianti, N. (2020). Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen. *Borobudur Law Review*, 2, 90–101. <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>
- Firmansyah, A. R. (2010). *Tinjauan Yuridis Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Pemalsuan Sertifikasi dan Labelisasi Halal Sebagai Bentuk Legitimasi Kehalalan Produk di Indonesia*.
- Ganesha, F., Busroh, F. F., Khairo, F., Utoyo, M., & Fikri, H. (2022). Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan Bpsk Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P. Arbitrase/Bpsk-Llg/Iv/2021). *Lexstricta: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 91–102.
- Hadiaranti, V. S. (2019). *Langkah Awal Memahami Hukum Perdagangan Internasional Dalam Era Globalisasi*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- HANDAYANI, F. N. (2022). *Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry*.
- Helmi, H. R. (2015). Eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di Indonesia. *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata*, 1(1), 77–89.
- Ikkal, M. (2015). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 7(14).
- Ismail, A., & Suarti, E. (2021). Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia. *SOL JUSTICIA*, 4, 34–39. <https://doi.org/10.54816/sj.v4i1.333>
- Kadri Husin, S., & Budi Rizki Husin, S. (2022). *Sistem Peradilan Pidana di Indonesia*. Sinar Grafika.
- Kemp, S. (2021). *DIGITAL 2021: INDONESIA*. Hootsuite.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Marbun, N., & Pahlefi, P. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 2, 96–110. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v2i1.11897>
- Maulidia, R. (2022). *Transformasi dan Sinergi Lembaga Perlindungan Konsumen dan Perguruan Tinggi*. Q Media.
- Muhtar, M. H., Tribakti, I., Salim, A., Tuhumury, H. A., Ubaidillah, M. H., Imran, S. Y., Laka, I., Saragih, G. M., Iping, B., Amin, F., & others. (2023). *Konsep Hukum Indonesia*. Global Eksekutif Teknologi.
- Nugroho, S. A., & SH, M. (2017a). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Kencana.
- Nugroho, S. A., & SH, M. (2017b). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Kencana.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika pemasar dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah*. Universitas Brawijaya Press.
- Perdana, R. P., Fuad, F., & Munawar, S. (2021). Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta. *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, 3(2), 1–27.

- Purba, M. H. Y. (2020). Penguatan Perlindungan Konsumen dalam Industri Peer to Peer Lending di Indonesia. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 22(3), 547–566.
- Rahma, T. (2014). *Perbandingan asean intergovernmental commission of human rights (aichr) dan european commission for human rights dalam pemajuan dan perlindungan hak ekonomi, sosial dan budaya (ekosob)*.
- Rahmawayi, I. N., SH, M., & Rukiyah Lubis, S. (2018). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. MediaPressindo.
- Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 109–116.
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2), 145–164.
- Ritonga, R. (2020). Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Gagasan Hukum*, 2, 71–88. <https://doi.org/10.31849/jgh.v2i01.8236>
- RIZA, F., & ABDUH, R. (2018). Mengembangkan Model Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Kumpulan Penelitian Dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Samosir, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 133–142.
- Sekartati, H. (2023). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui Multi Level Marketing (Studi Kasus Pada Perusahaan MLM Elken)*.
- Setyawati, D., Ali, D., & Nur, R. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syah Kuala Law Journal*, 1, 46–64. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>
- Sidabalok, J. (2021). Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ideal Dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen. *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, 9–24. <https://doi.org/10.54367/fiat.v1i2.1150>
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). 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.
- Sommaliagustina, D., & Fatma, Y. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 7, 321–341. <https://doi.org/10.33884/jck.v7i2.1371>
- Suherman, & Enggraini, S. (2022). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi. *Reformasi Hukum*, 26, 98–115. <https://doi.org/10.46257/jrh.v26i1.393>
- Tibahary, A. R. (2018). *Tinjauan Yuridis Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen*. 1. <https://doi.org/10.31934/jom.v1i1.508>
- Tome, A., & Dunga, W. (2023). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Desa Molotabu Sebagai Upaya Menjadikan Desa Sadar Hukum. *DAS SEIN: Jurnal Pengabdian Hukum Dan Humaniora*, 1, 131–144. <https://doi.org/10.33756/jds.v1i1.19501>
- Widijantoro, J., Widiyastuti, Y., & Harsiwi, T. A. M. (2020). *Pemetaan Masalah Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Konsumen dan Pelaku Usaha*. Cahaya Atma Pustaka, Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Widijantoro, J., Widiyastuti, Y., Triyana, Y., & Wijaya, N. B. A. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Otoritas Jasa Keuangan: Edisi Revisi*. Cahaya Atma Pustaka Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- Yanuar, M. (2022). Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha yang Berbasis Pada Wanprestasi Atas Perjanjian Pembiayaan: (Studi Kasus: Putusan Mahkamah Agung Nomor 481K/Pdt.Sus-BPSK/2015). *Dialogia Iuridica*, 13, 112–139. <https://doi.org/10.28932/di.v13i2.4459>
- Zia, H., & Saleh, K. (2022). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia. *DATIN LAW JURNAL*, 3(1).