

PENEGAKAN HUKUM SENGKETA KONSUMEN OLEH BPSK UNTUK PENCEGAHAN PELANGGARAN HAK KONSUMEN

Diah Wahyulina¹, Febry Chrisdanty²

Fakultas Hukum Universitas Wisnuwardhana Malang

Diahw559@gmail.com¹, danty010682@gmail.com²

Abstract

Consumer Protection is now the public's concern. Where the rights and obligations of consumers and business actors become the main things regulated in the Consumer Protection Law Number 8 of 1999. The purpose of the issuance of the law is to get the people to get their rights as consumers well and to increase consumers' awareness and ability to protect themselves before buying and using goods and or services from a business actor. Differences in interests between consumers and businesses often spark disputes. Law enforcement against consumer disputes is carried out by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as an institution that helps consumers and businesses in resolving their disputes. This paper aims to dissect several problems, namely related to the Effectiveness of Law Enforcement of Consumer Disputes in the City of Malang and Constraints of Law enforcement of Consumer Disputes in the context of consumer protection in the City of Malang. The methodology used is sociological law. The results of this paper note that there are three types of solutions at BPSK namely Arbitration, Mediation, and Conciliation. Constraints faced by BPSK in enforcing consumer disputes are caused by problems with facilities, human resources, and also related to the substance, structure and legal culture. Efforts made to overcome these constraints are carried out in accordance with what has been regulated by law, with the aim that the community can better know the duties and functions of BPSK in the settlement of the dispute.

Keywords: Protection, Consumers, Business Actors, Disputes, Law Enforcement

Abstrak

Perlindungan Konsumen sekarang menjadi perhatian publik. Dimana hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha

menjadi hal utama yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Tujuan dari dikeluarkannya undang-undang adalah untuk membuat masyarakat mendapatkan haknya sebagai konsumen dengan baik dan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri sebelum membeli dan menggunakan barang dan atau jasa dari seorang pelaku bisnis. Perbedaan kepentingan antara konsumen dan bisnis sering memicu perselisihan. Penegakan hukum terhadap sengketa konsumen dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang membantu konsumen dan bisnis dalam menyelesaikan sengketa mereka. Tulisan ini bertujuan untuk membedah beberapa masalah, yaitu terkait Efektivitas Penegakan Hukum Perselisihan Konsumen di Kota Malang dan Kendala Penegakan Hukum Perselisihan Konsumen dalam konteks perlindungan konsumen di Kota Malang. Metodologi yang digunakan adalah hukum sosiologis. Hasil catatan makalah ini bahwa ada tiga jenis solusi di BPSK yaitu Arbitrase, Mediasi, dan Konsiliasi. Kendala yang dihadapi oleh BPSK dalam menegakkan perselisihan konsumen disebabkan oleh masalah dengan fasilitas, sumber daya manusia, dan juga terkait dengan substansi, struktur dan budaya hukum. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dilakukan sesuai dengan apa yang telah diatur oleh undang-undang, dengan tujuan agar masyarakat dapat lebih mengetahui tugas dan fungsi BPSK dalam penyelesaian sengketa.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Pelaku Usaha, Sengketa, Penegakan Hukum

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial selalu akan membutuhkan orang lain dalam kehidupannya, termasuk juga membutuhkan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Hal ini terlihat juga dalam terselenggaranya kehidupan ekonomi masyarakat kita. Dimana dimana ada penjual pasti ada pembeli dan dimana ada pelaku usaha pasti juga ada konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang dan jasanya. Fungsi dan peran pelaku usaha

dan konsumen sudah pasti berbeda, tetapi meskipun berbeda keduanya terikat tidak dapat dilepaskan. Tetapi dalam pelaksanaannya dengan perbedaan kepentingan diantara konsumen dan pelaku usaha sangat dimungkinkan terjadi perselisihan.

Terhadap perselisihan tersebut biasanya cenderung kepentingan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, meskipun ada juga konsumen nakal yang berusaha mendapatkan keuntungan dari pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian. Oleh karena itu dalam ketentuan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK dinyatakan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Untuk penyelesaian Non litigasi yang dapat ditempuh oleh konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan perselisihannya dapat dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau selanjutnya disebut BPSK, dan di Jawa Timur telah dibentuk 7 (tujuh) BPSK yang siap untuk menerima pengaduan dari konsumen dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terlebih di kota Malang, karena kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur yang memiliki kompleksitas dan dinamika yang cukup tinggi termasuk terkait masalah perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha mengingat kedudukannya sebagai kota perdagangan dan industri.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut di atas tujuan akan dilakukannya penelitian ini adalah memetakan kendala-kendala penegakan Hukum Sengketa Konsumen di Kota Malang dan menganalisa upaya untuk mengatasi kendala-kendala penegakan Hukum Sengketa Konsumen di Kota Malang.

METODOLOGI

Penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis atau empiris. Penelitian sosiologis dimulai dari perumusan permasalahan dan perumusan hepotetis, melalui penetapan sampel, pengukuran variabel, pengumpulan data dan pembuatan disain analisis, sedangkan seluruh proses berakhir dengan penarikan kesimpulan. Pengamatan atau observasi dilakukan terhadap pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di lapangan apakah telah sesuai dengan aturan mengenai perlindungan konsumen atau tidak

serta proses tindak lanjut dari laporan sengketa konsumen kepada pihak yang berwenang. Pengamatan terhadap pelaksanaan penegakan hukum sengketa konsumen ini dilakukan untuk melengkapi dokumen yang telah di peroleh sebagai bahan penelitian. Untuk pelaksanaan wawancara/interview terhadap subyek penelitian juga akan dilakukan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih mendetail sebagai klarifikasi atas data-data yang sekiranya masih kurang atau punbelum jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendala-kendala Penegakan Hukum Sengketa Konsumen di Kota Malang

Penegakan hukum sengketa konsumen tidak lepas dari 3 (tiga) hal yaitu Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukumnya yang mempengaruhi keberhasilan prosesnya. Hal ini sesuai dengan teori Sistem Hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M Friedman yang mengkaitkan antara ketiga hal tersebut dengan keberhasilan dalam penegakan hukumnya. Antara Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukumnya akan selalu berhubungan dan saling mendukung, karena dengan substansi yang baik dan lengkap serta telah memenuhi kepastian hukum bagi masyarakat, hal itu tidak akan ada artinya ketika struktur atau penegak hukum yang berwenang tidak memiliki komitmen untuk melakukan tugasnya dengan baik untuk menjamin pelaksanaan penegakan hukum tersebut, maka pelaksanaan penegakan hukum juga akan terganggu dan sebaliknya dengan substansi yang cukup baik serta penegak hukum yang telah melakukan tugasnya sesuai peraturan hukum yang ada, itupun juga belum dapat disebut sebagai berhasilnya suatu penegakan hukum. Hal ini dikarenakan yang menjadi tujuan utama dari suatu penegakan hukum adalah adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan dan keamanan kepada masyarakat.

Undang-undang mengatur dengan tegas mengenai hak dan kewajiban baik bagikonsumen maupun produsen, tetapi sulit mengaplikasikannya.¹

¹Murni, Erma Rusdiana, Rina Yulianti, "Karakteristik Kasus Konsumen dan Faktor Penghambat Pendirian BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Wilayah Madura", dalam Jurnal Yustisia, Vol.5, No.1, Januari-April (Surakarta:Universitas Sebelas Maret, 2016), 15

Masyarakat terdiri dari banyak komponen, dengan berbagai macam karakteristiknya, dan didalamnya ada kultur yang berkembang. Kultur ini memengaruhi keberhasilan dari proses pencegahan maupun penindakan yang akan dilakukan oleh struktur hukum. Adapun beberapa permasalahan konsumen di BPSK yaitu :

- a. Tingkat kesadaran konsumen;
- b. Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai alur penyelesaian sengketa

Secara Substansi Hukum dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999 ini, dimana didalamnya telah diatur mengenai hak dan kewajiban baik dari konsumen maupun pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha hingga tanggung jawab dari pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen ini telah memberikan batasan-batasan terkait masalah hal-hal yang dianggap akan merugikan konsumen dan dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan aturan mengenai hak dan kewajiban dari para pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha, undang-undang telah memberikan batasan mengenai hak yang dapat mereka perjuangkan dan dapatkan serta kewajiban mereka sebagai prestasi yang harus mereka penuhi untuk dapat mendapatkan hak mereka tersebut.

Dalam UU Perlindungan Konsumen ini juga diatur mengenai tugas dan fungsi Lembaga yang bertugas sebagai tempat para pihak (konsumen dan pelaku usaha) untuk menjadi salah satu sarana dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketanya mengenai hal yang berkaitan dengan proses transaksinya yang dilakukan.

Secara **substansi hukum**, Perlindungan terhadap konsumen sudah cukup baik, namun ada beberapa kelemahan yang dimiliki oleh UU Perlindungan Konsumen ini diantaranya :

- a. Dalam pasal 52 huruf a UU perlindungan konsumen mencantumkan tugas dan wewenang BPSK untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, hal ini artinya ketika sudah dilakukan proses mediasi gagal maka tidak ada titik temu untuk permasalahan dari konsumen dengan pelaku usaha.

- b. BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memutus sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jika bukan arbitrase pilihan dari pihak untuk sistem penyelesaian sengketanya.
- c. Dalam pasal 52 huruf c UU perlindungan konsumen ini mencantumkan mengenai tugas dan wewenang BPSK salah satunya mengenai pengawasan Pencantuman Klausula Baku, namun untuk menjamin kepastian hukum dari proses pengawasan tersebut, dalam UU ini tidak di atur mengenai tata cara pengawasan maupun sanksi yang dapat dijatuhkan pada pelaku usaha yang melanggar oleh BPSK.
- d. Dalam pasal 52 huruf m salah satu tugas dan wewenang BPSK adalah menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang ada dalam uu perlindungan konsumen tersebut. Namun sekali lagi dengan wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaku usaha, BPSK tidak memiliki pedoman untuk dapat menerapkan hal tersebut di lapangan.

Intinya aturan mengenai perlindungan konsumen sudah memiliki regulasi yang mengatur dengan baik mengenai sasaran yang dilindungi dan penegak hukum yang seharusnya melindungi. Namun kelemahannya seperti yang telah dijabarkan diatas, dengan wewenang yang cukup lengkap BPSK tidak memiliki pedoman pendukung untuk melaksanakan tugasnya tersebut, sehingga hal ini menjadi kendala pelaksanaan di lapangan. Dan hal ini lah yang membuat penegakan hukumnya secara **struktur** menjadi tidak efektif, karena BPSK sebagai aparat yang berwenang kesulitan dalam melakukan penindakan secara nyata terhadap pelaku usaha yang melanggar khususnya dalam hal ini terkait masalah pencantuman klausula baku dan pelanggaran lainnya yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Secara **kultur** dalam hal ini mengenai pemahaman masyarakat atas aturan yang ada, jika dalam hal ini adalah aturan mengenai perlindungan konsumen. Tugas untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen, tidak hanya ada pada penegak hukum dalam perlindungan konsumen saja, melainkan juga merupakan tanggung jawab dari masyarakat sendiri selaku konsumen untuk bisa lebih cerdas memilih produk dan jasa serta kritis kepada pelaku usaha yang akan melakukan transaksi dengannya dalam hal hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Namun hal ini belum tumbuh dengan baik dalam kultur

masyarakat kita. Mereka cenderung hanya melihat secara kebendaannya saja, ketika mereka suka dan dijual dengan harga murah mereka ambil.

Sebagai contoh lain dalam kasus dalam lingkup perjanjian jual beli untuk kendaraan bermotor yang diikuti dengan jasa pembiayaan dari lembaga pembiayaan, seringkali perjanjian yang terjadi jarang dipahami ataupun dimengerti oleh pihak konsumen. Karena bagi debitur perjanjian kredit tersebut, yang utama adalah segera mendapatkan kendaraan bermotornya untuk dapat segera digunakan, namun juga tidak di ikuti dengan kemampuan dalam menyelesaikan kreditnya tersebut. Tidak berhenti sampai disana kreditur sendiri juga cenderung melindungi pihaknya dengan aturan-aturan yang berasal dari kantor pusat, yang memiliki sistem terjadi tunggakan langsung tarik obyek. Hak inilah yang mengakibatkan sering adanya sengketa diantara mereka.

Di Kota Malang sendiri BPSK yang terdiri dari 3 orang wakil dari unsur Pemerintah, 3 orang wakil unsur Pelaku Usaha dan 3 orang wakil dari unsur konsumen, kegiatan yang rutin dilakukan adalah bersidang mempertemukan konsumen dan pelaku usaha yang sedang bersengketa. BPSK Malang yang sebelumnya mendapatkan anggaran dari Disepriindag Kota Malang sejak Januari tahun 2017 beralih berada langsung di bawah Disepriindag Provinsi Jawa Timur. Namun dalam peralihan ini, kinerja BPSK termasuk juga BPSK Malang menjadi terganggu. Hal ini disebabkan karena support anggaran yang belum jelas di tingkat Provinsi.

Di bidang yang lainnya dalam hal penentuan bahwa sengketa yang diselesaikan di BPSK diharuskan memilih cara penyelesaiannya yaitu Mediasi, Konsiliasi atau Arbitrasi. Ketika diantara kedua belah pihak yaitu pelapor dan terlapor tidak ada kesepakatan mengenai tata cara penyelesaiannya maka BPSK memutuskan tidak adanya kesepakatan diantara para pihak. Hal seperti ini yang mengakibatkan fungsi dari BPSK tidak dapat berperan aktif untuk memutuskan suatu sengketa.

Permasalahan lainnya terkait sumber daya manusianya, dalam BPSK masih minim yang memiliki pengetahuan di bidang perlindungan konsumen, fasilitas operational untuk BPSK yang masih terbatak. Secara eksternal faktor-faktor yang mempengaruhi permasalahan di BPSK yaitu

:

- a. Kecenderungan pelaku usaha tidak mengutamakan perlindungan konsumen.

- b. Masih adanya pelaku usaha yang tidak kooperatif, untuk menyelesaikan masalah konsumen.

Terkait penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, yang berwenang menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur Pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha adalah Ketua BPSK. Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, yang berwenang menentukan siapa yang menjadi majelis hakim adalah para pihak yang bersengketa. Para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya.² Namun dalam pelaksanaannya jika di Kota Malang susunan tim Majelis ditentukan sendiri oleh para Majelis, dimana sesuai kesepakatan ada rolling susunan majelis, dan yang bertugas untuk menjadi majelis dalam sengketa ditentukan secara berurutan, dan dibuatkan Surat Penunjukkan Majelis oleh Ketua BPSK.

Upaya mengatasi Kendala-kendala Penegakan Hukum Sengketa Konsumen di Kota Malang

Fungsi BPSK sangatlah penting sebagai lembaga yang dibentuk oleh undang-undang untuk memfasilitasi konsumen memperjuangkan haknya dalam sengketa yang terjadi dengan pelaku usaha. Namun dengan kendala-kendala seperti yang telah dijelaskan di atas membelenggu BPSK dengan tidak dapat melakukan tugasnya dengan maksimal.

Oleh karena itu diperlukan sebuah upaya yang dapat mengatasi kendala-kendala tersebut di atas sebagai jalan keluar dari semua permasalahan yang ada baik terkait masalah substansi, struktur maupun kultur masyarakatnya. Substansi yang lengkap, struktur yang berintegritas akan dapat memaksimalkan penegakan hukum dalam perlindungan konsumen, dengan didukung oleh kesadaran dan kemauan dari masyarakat untuk ikut juga melindungi dirinya sendiri sebagai konsumen.

²Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", dalam Jurnal Ilmu Hukum Litigasi, Vol.5, No.1, Maret (Bandung:Universitas Pasundan, 2014), 89

Adapun upaya untuk mengatasi kendala-kendala penegakan hukum sengketa yang dilakukan oleh BPSK di Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. BPSK terus menggalakkan program sosialisasi tugas dan fungsi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen kepada masyarakat;
2. BPSK membuka ruang dialog dengan masyarakat melalui radio maupun secara langsung, dengan tujuan untuk mengajak masyarakat menjadi konsumen cerdas dan mampu melindungi diri dari kenakalan konsumen;
3. BPSK Kota Malang dengan anggaran terbatas tetap melakukan tugasnya dengan baik, tetap menerima pengaduan dari konsumen atas sengketa konsumen dengan pihak pelaku usaha;
4. BPSK Kota Malang menggandeng media massa untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa mereka dapat menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.
5. BPSK meningkatkan kualitas sumber daya manusia

Pada dasarnya BPSK sendiri tidak dapat berbuat banyak selain tetap melakukan tugasnya dengan baik, karena terbatas dengan sarana dan prasarana yang dimilikinya. Terkait permasalahan yang berkaitan dengan regulasi perlindungan konsumen, diharapkan kedepan ada perbaikan dalam pembuatannya.

Penegakan hukum sengketa konsumen yang terjadi saat ini masih lebih dominan dilakukan ketika ada laporan dari pihak konsumen. BPSK tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen, namun juga bertugas untuk melakukan upaya-upaya pencegahan sebagai mana telah disebutkan diatas. Upaya-upaya tersebut dilakukan oleh BPSK untuk menekan tingkat sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Malang khususnya.

Saat ini khususnya keberadaan UUPK khususnya BPSK yang sudah 10 (sepuluh) tahun ternyata belum banyak diketahui oleh masyarakat umum. Untuk mengatasi masalah ini, maka kedepan perlu dilakukan upaya-upaya yang sistematis dalam sosialisasi keberadaan BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan persoalan konsumen di luar pengadilan.³

³Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", dalam Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 12, No. 1, Oktober (Banyumas: Universitas Sebelas Maret, 2012), P. 171

KESIMPULAN

Penegakan hukum terhadap sengketa konsumen dilakukan oleh salah satunya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang memiliki fungsi sebagai lembaga yang membantu konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketanya. Penyelesaian sengketa konsumen tahun 2015 didominasi dengan cara Arbitrasi hal ini dikarenakan kedua belah pihak lebih percaya kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan putusan yang adil bagi kedua belah pihak dan tahun 2016 kebanyakan para pihak sepakat memilih cara mediasi, karena dianggap lebih adil bagi keduanya, karena mereka dapat melakukan negosiasi terkait penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Sebagian kecil dari penyelesaian sengketa diselesaikan dengan konsiliasi. Tetapi pada dasarnya merata semua cara penyelesaian pernah dipilih oleh pihak yang bersengketa.

Kendala yang dihadapi BPSK untuk melakukan penegakan hukum terhadap sengketa konsumen selain disebabkan masalah sarana dalam melakukan program kerja yang bertujuan sebagai upaya pencegahan juga berkaitan dengan penindakan dari hasil pengawasannya. Kendala-kendala yang dihadapi oleh BPSK berkaitan dengan substansi hukumnya, struktur hukumnya dan kultur hukumnya. Sehingga upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut dilakukan sesuai dengan yang telah diatur oleh undang-undang, dengan tujuan masyarakat bisa mengenal lebih baik tugas dan fungsi dai BPSK dalam penyelesaian sengketanya. .

DAFTAR PUSTAKA

- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang : UIN-Maliki Press, 2011).
- Fajar, Mukti; Yulianto, Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta : PustakaPelajar, 2013).
- Hatta, Mohammad, *Hukum Acara Perdata dalam tanyajawab*, (Yogyakarta : Liberty, 2010).
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang : UB Press, 2011).

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, (Jakarta :Kencana, 2010).

Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta:Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2003).

Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2005).

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:Grasindo, 2000).

PeraturanPerundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 06/M-DAG//PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Jurnal

Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", dalam Jurnal Ilmu Hukum Litigasi, Vol.5, No.1, Maret (Bandung:Universitas Pasundan, 2014)

Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", dalam Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 12, No. 1, Oktober, (Banyumas: Universitas Sebelas Maret, 2012).

Murni; Rusdiana, Erma; Yulianti, Rina. "Karakteristik Kasus Konsumen dan Faktor Penghambat Pendirian BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Wilayah Madura". Dalam Jurnal Yustisia. Vol. 5 No. 1. Januari-April 2016, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2016).

Njatrijani, Rinitami. "Akibat Hukum Pencantuman Klausula Baku dalam Polis Asuransi yang Bertentangan dengan pasal 18 Undang-undang No. 8 tahun 1999". Jurnal Masalah-masalah Hukum. Jilid 41 No. 2. April, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012).