



OPTIMALISASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Didit Akhdia Suryo

Abstrak

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui sebuah lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Artikel ini menunjukkan adanya beberapa kendala mengakibatkan BPSK belum dapat mengoptimalkan perannya dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen. Hasil tersebut diuji dengan menggunakan 3 (tiga) asas peradilan yaitu sederhana, cepat dan biaya ringan dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK dan dibandingkan dengan penyelesaian melalui Peradilan Umum dan penyelesaian sengketa dengan forum arbitrase berdasarkan Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Keywords: *Sengketa, Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Pendahuluan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan salah satu Undang-Undang yang lahir pada awal reformasi Indonesia tepatnya disahkan oleh Presiden RI

pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku efektif tanggal 20 April 2000.¹ Penyelesaian sengketa yang efektif tidak hanya penting untuk diatur dalam UUPK, namun dalam tahap implementasi harus mampu memberikan manfaat bagi pihak yang terlibat. Pada prinsipnya, UUPK menyediakan pilihan penyelesaian sengketa konsumen baik secara litigasi melalui Lembaga Peradilan maupun non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).² Artikel ini membatasi pembahasan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme BPSK sampai dengan eksekusi Putusan.

BPSK merupakan sebuah lembaga peradilan kecil (*Small Claim Court*)³ yang mempunyai tugas sebagai "badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen" (Pasal 1 angka 11 UUPK). Adapun BPSK berkedudukan di Kabupaten/Kota dan saat ini telah terdapat 88 BPSK yang telah tersebar diseluruh wilayah Indonesia.⁴ Namun demikian, keberadaan dan

perkembangan BPSK oleh beberapa pihak dinilai belum dimanfaatkan secara optimal oleh konsumen dalam rangka penyelesaian sengketa di bidang perlindungan konsumen.⁵ Berdasarkan uraian tersebut di atas kemudian timbul permasalahan apakah penyelesaian sengketa di bidang Perlindungan Konsumen melalui BPSK telah dilakukan secara optimal?. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, ada dua hal yang perlu diuraikan dan di kaji yaitu proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sampai adanya eksekusi dan kemudian prosedur tersebut di uji dengan menggunakan tiga asas peradilan yaitu sederhana, cepat dan biaya ringan dan dibandingkan dengan penyelesaian sengketa di Peradilan Umum maupun mekanisme secara Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Prosedur Penyelesaian di BPSK

Tugas dan wewenang BPSK berdasarkan ketentuan Pasal 52 UUPK yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan menggunakan forum

1 Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Prodak dalam Hukum Perlindungan Konsumen*: Bogor, Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 5.

2 *Ibid.*

3 Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*: Malang, Sinar Grafika, 2009, hlm. 126.

4 <http://ditjenspk.kemendag.go.id/en/direktorat-pember->

dayaan-konsumen/kelembagaan/bpsk.

5 Muskibah, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, hlm. 148.



konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Pada prinsipnya, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan untuk gugatan yang nilai kerugiannya kecil dan diajukan perorangan sedangkan untuk gugatan yang dilakukan oleh kelompok (*class action*) diajukan ke Pengadilan Negeri.⁶ Secara garis besar terdapat tiga tahap dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, Pertama, tahap permohonan termasuk didalamnya adalah persyaratan pengaduan penyelesaian sengketa tanpa pengacara; kedua, tahap persidangan yang pada pokoknya pilihan penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase; dan ketiga, tahap putusan oleh BPSK termasuk proses eksekusi putusan.⁷

6 Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, hlm. 126.

7 Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian

Tahap pertama berupa permohonan diajukan oleh konsumen baik secara tertulis maupun lisan kepada Sekretariat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen, kemudian dicatat dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi oleh sekretariat BPSK.⁸ Permohonan tersebut dilengkapi dengan nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri; nama dan alamat lengkap pelaku usaha; barang atau jasa yang diadukan; bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi dan dokumen bukti lain); keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut; saksi yang mengetahui barang atau jasa

Sengketa Konsumen melalui BPSK", *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 12, issue 1, 2012, hlm. 164.

8 Pasal 15 ayat (5), Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

tersebut diperoleh; serta foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).⁹

Tahap yang kedua adalah persidangan, dalam hal ini jangka waktu penyelesaian di BPSK sudah ditentukan yaitu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.¹⁰ Paling lama tiga hari setelah permohonan oleh konsumen diajukan secara lengkap dan benar, Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis dilampirkan permohonan penyelesaian sengketa konsumen.¹¹ Selanjutnya pada sidang pertama atau paling lama hari ketujuh setelah diterimanya permohonan tersebut, pelaku usaha wajib memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen.¹² Menurut ketentuan yang terdapat dalam UUPK dan Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, pada dasarnya penyelesaian sengketa di BPSK di tentukan berdasarkan pilihan dan kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha yaitu melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dengan kata lain BPSK mengikuti pilihan yang disepakati para pihak.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (Pasal 1 angka 9 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator (Pasal 1 angka 10 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya

9 Pasal 16, *ibid.*

10 Pasal 55, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

11 Pasal 26 ayat (1), *Op.cit.*

12 Pasal 26 ayat (2), *Ibid.*

dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter (Pasal 1 angka 11 UUPK). Jika cara yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika cara yang dipilih oleh para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.¹³

Tahap ketiga adalah Putusan dan Eksekusi Putusan. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha.¹⁴ Kemudian Perjanjian Tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.¹⁵ Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.¹⁶ Adapun Putusan Majelis BPSK dapat berupa Perdamaian, Gugatan ditolak dan Gugatan dikabulkan.¹⁷

Pengaturan terkait dengan upaya hukum dan eksekusi Putusan BPSK diatur dalam Pasal 41 dan 42 Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/KEP/12/2001. Langkah pertama, hasil Putusan Majelis BPSK diberitahukan secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan.¹⁸ Selanjutnya, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan.¹⁹ Apabila Pelaku Usaha menerima Putusan tersebut, maka Putusan wajib dilaksanakan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan.²⁰ Adapun terhadap Putusan Majelis tersebut, Konsumen dan pelaku usaha dapat menolak putusan BPSK dan mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan.²¹ Apabila Pelaku Usaha tidak mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri sampai batas ditentukan tersebut, maka pihak para pihak wajib melaksanakan putusan dalam jangka waktu 5 hari kerja sejak batas waktu mengajukan keberatan dilampaui²² dan BPSK menyerahkan Penyidikan kepada Penyidik



dalam hal Pelaku Usaha tidak menjalankan Putusan sampai batas waktu ditentukan tersebut.²³ Terhadap Putusan BPSK yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dapat dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.²⁴

Asas Sederhana

Menurut UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang dimaksud dengan asas sederhana adalah proses pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan secara efektif dan efisien.²⁵ Selanjutnya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan efektif adalah 'berhasil guna' dan efisien adalah 'tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu. Adapun menurut Sudikno Mertokusumo yang dimaksud dengan 'sederhana' adalah proses peradilan dilakukan secara jelas sehingga dapat dimengerti dan tidak berbelit-belit.²⁶ Dengan kata lain, prosedur dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK disebut sederhana apabila mudah dimengerti dan dilaksanakan oleh pihak yang terlibat seperti

BPSK, Konsumen, Pelaku Usaha sehingga proses penyelesaian sengketa dapat tercapai dan berjalan tepat waktu.

Pada prinsipnya menurut UUPK penyelesaian sengketa di BPSK sederhana namun pada faktanya pelaksanaan upaya hukum dan eksekusi Putusan BPSK sulit di laksanakan karena Peraturan terkait penyelesaian sengketa di BPSK saling bertentangan. Terkait dengan upaya hukum atas putusan BPSK, Pasal 54 UUPK menyatakan bahwa Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat, namun ketentuan tersebut inkosisten dengan Pasal 56 ayat (2) UUPK dengan memberikan ruang kepada Para Pihak untuk dapat mengajukan keberatan atas Putusan BPSK ke Pengadilan Negeri. Hal tersebut secara aturan menimbulkan ketidakjelasan dan mengakibatkan proses yang berbelit-belit dalam berbicara. Dalam rangka menyelesaikan permasalahan tersebut, Mahkamah Agung menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penggunaan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK yang mana secara garis besar menyebutkan bahwa keberatan atas Putusan BPSK hanya dapat diajukan ke Pengadilan Negeri jika prosesnya dilaksanakan dengan menggunakan arbitrase, sedangkan yang menggunakan konsiliasi dan mediasi tidak dapat diajukan karena Putusan tersebut dipersamakan dengan sebuah perdamaian (*daading*) sehingga putusannya

13 Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*: Jakarta, Transmedia Pusaka, 2008, hlm. 78-79.

14 Pasal 37 ayat (1), *Op.cit.*

15 Pasal 37 ayat (2), *Ibid.*

16 Pasal 37 ayat (4), *Ibid.*

17 Pasal 40, *Ibid.*

18 Pasal 41 (1), *Ibid.*

19 Pasal 41 (2), *Ibid.*

20 Pasal 41 (4), *Ibid.*

21 Pasal 41 (3), *Ibid.*

22 Pasal 41 (5), *Ibid.*

23 Pasal 41 (6), *Ibid.*

24 Pasal 42, *Ibid.*

25 Penjelasan Pasal 2 ayat (4), Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

26 Sudikno Mertokusumo, *Hukum acara perdata Indonesia edisi ke 6*: Yogyakarta, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm. 36.



bersifat final dan mengikat.²⁷ Dengan kata lain, hanya Putusan BPSK yang prosesnya dilakukan dengan menggunakan forum arbitrase dapat diajukan keberatan sampai dengan Kasasi, sedangkan dengan forum konsiliasi dan mediasi tidak dapat dilakukan upaya hukum.

Selanjutnya terkait dengan kesulitan dalam pelaksanaan eksekusi (kekuatan eksekutorial) Putusan BPSK. Bahwa salah satu syarat sebuah keputusan baik yang dikeluarkan oleh Pengadilan termasuk Akta Perdamaian serta Badan Arbitrase agar dapat dilakukan eksekusi adalah adanya irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa".²⁸ Namun dalam UUPK, Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 maupun Peraturan Perundang-Undangan lain tidak diatur mengenai ketentuan pencantuman irah-irah tersebut, sehingga pada prakteknya mengakibatkan putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK tidak dicantumkan irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa".²⁹ Hal tersebut berbeda dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang secara tegas dalam Pasal 54 ayat (1) huruf a mewajibkan pencantuman irah-irah tersebut "**Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa**". Dengan kata lain, Putusan BPSK terutama terkait dengan arbitrase membutuhkan pengaturan untuk pencantuman irah-irah tersebut agar putusannya mempunyai kekuatan eksekutorial. Dengan demikian, kedua masalah tersebut di atas mengakibatkan asas sederhana dalam sebuah peradilan tidak dapat terpenuhi.

Asas Cepat

27 Kurniawan, *Op.cit.*, hlm. 168.

28 Pasal 54 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

29 Kurniawan, *Op.cit.*, hlm. 166.



Bahwa Undang-Undang tentang Kekuasaan Kehakiman tidak menjelaskan pengertian dari "Cepat" namun menurut Sudikno Mertokusumo definisi cepat merujuk kepada waktu yang digunakan dalam melakukan proses jalannya peradilan.³⁰ Ketentuan waktu penyelesaian sengketa melalui BPSK telah diatur secara tegas didalam Pasal 55 UUPK, yaitu harus diputuskan BPSK paling lama 21 hari kerja sejak gugatan diterima baik menggunakan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Terhadap Putusan BPSK yang menggunakan cara konsiliasi dan mediasi berlangsung secara cepat dikarenakan tidak dapat dilakukan upaya hukum. Sedangkan pemilihan cara penyelesaian dengan cara Arbitrase menghabiskan waktu yang lebih lama karena masih dapat dilakukan upaya hukum berupa keberatan di Pengadilan Negeri dan Kasasi di Mahkamah Agung atau bahkan Peninjauan Kembali. Namun demikian, UUPK telah secara tegas menentukan jangka waktu penyelesaian upaya hukum tersebut yaitu 65 hari kerja dari proses diterimanya Keberatan di Pengadilan Negeri sampai dengan Putusan Kasasi, dimana ketentuan tersebut merupakan sebuah kekhususan yang diatur dalam UUPK. Sehingga, secara keseluruhan proses penanganan penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan menggunakan cara arbitrase paling lama adalah 100 (seratus) hari kerja.³¹

Pilihan penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri sampai dengan upaya hukum kasasi di Mahkamah Agung dan Upaya Hukum Upaya Hukum Luar Biasa melalui Peninjauan Kembali dapat berjalan lebih lama jika dibandingkan penyelesaian sengketa melalui BPSK, hal tersebut karena proses dan jangka waktu penyelesaian tidak diatur secara tegas oleh UUPK. Adapun jangka waktu penyelesaian sengketa di Pengadilan Tingkat Pertama atau dalam hal ini Pengadilan Negeri telah diatur dengan Surat Edaran Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2014 dan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun

2008, yaitu 5 (lima) bulan ditambah dengan proses mediasi dengan jangka waktu 40 hari ditambah 14 hari kerja untuk perpanjangan.³² Jangka waktu tersebut belum termasuk jika para pihak melakukan upaya hukum yang tentunya dapat membutuhkan waktu yang lebih lama dalam penyelesaiannya.

Lebih lanjut, terkait dengan penyelesaian sengketa dengan menggunakan forum arbitrase, Pasal 48 UU Arbitrase dan APS membatasi jangka waktu penyelesaian sengketa paling lama 180 (seratus delapan puluh) hari dan jika diperlukan dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan para pihak. Adapun Pasal 60 UU Arbitrase dan APS mengatur bahwa Putusan arbitrase tersebut bersifat final dan mengikat sehingga tidak dapat dilakukan upaya hukum. Dengan kata lain, jangka waktu penyelesaian sengketa sengketa melalui BPSK dengan jangka waktu penyelesaian maksimal 100 hari lebih cepat daripada menggunakan forum arbitrase UU Arbitrase dan APS. Namun demikian dengan terhambatnya proses eksekusi atas Putusan BPSK telah mengakibatkan proses penyelesaian sengketa tidak memenuhi asas cepat, namun apabila diukur dari tahap permohonan sampai dengan putusan di keluarkan, proses melalui BPSK lebih cepat dibandingkan dengan proses di Pengadilan dan arbitrase sebagaimana disebutkan dalam UU tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Asas Biaya Murah

Undang-Undang tentang Kekuasaan Kehakiman mendefinisikan "biaya ringan" sebagai biaya perkara yang dapat dijangkau oleh masyarakat.³³ Pengertian dapat dijangkau oleh masyarakat bersifat subjektif sehingga untuk mengukurnya dibandingkan dengan biaya proses penyelesaian sengketa di pengadilan dan Badan Arbitrase Nasional. Adapun para pihak yang melakukan

³² Hengki M. Sibuea, *Perbandingan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Komersial Melalui Pengadilan dan Arbitrase*, Ditinjau dari Jangka Waktu, Pasca Diterbitkannya SEMA No. 2 Tahun 2014 Tentang Penyelesaian Perkara Di Pengadilan Tingkat Pertama dan Tingkat Banding Pada 4 (empat) Lingkungan Peradilan.

³³ Penjelasan Pasal 2 ayat (4), Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.



DIRUGIKAN... SEGERA LAPORKAN!



Ayo Jadi KONsumen CERdas!



Teliti
sebelum
membeli



Perhatikan
label dan
masa kadaluarsa



Pastikan
produk bertanda
jaminan mutu SNI



Beli
sesuai kebutuhan,
bukan keinginan



penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya karena biaya operasional BPSK ditanggung Anggaran Pembelanjaan dan Belanja Daerah.³⁴ Keuntungan bebas biaya tersebut, tentunya tidak dinikmati apabila para pihak mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Adapun penyelesaian sengketa di Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) membutuhkan biaya yang jumlahnya bervariasi tergantung permasalahannya. Sebagai contoh dalam hal penyelesaian sengketa melalui Bani dibutuhkan biaya registrasi sebesar Rp.250.000,- Biaya administrasi dan biaya pemeriksaan Rp.150.000,- sd Rp.250.000. Biaya arbitrase itu sendiri didasarkan pada nilai perkara berkisar dari 10 % (untuk perkara yang bernilai kurang dari Rp.50 juta) sampai antara 2 % dan 5 % (untuk perkara yang bernilai di atas Rp. 750 juta).³⁵ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa biaya penyelesaian sengketa di BPSK lebih ringan dari pada penyelesaian di Pengadilan atau BANI.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK kurang optimal. Hal tersebut karena satu dari ketiga parameter asas peradilan yang "sederhana" kurang terpenuhi khususnya terkait dengan rancunya pengaturan mengenai upaya hukum Putusan BPSK dan adanya hambatan dalam tahap eksekusi putusan BPSK. Dengan demikian, cukup jelas perlunya mempertegas pengaturan

terkait dengan prosedur upaya hukum yaitu menghilangkan upaya hukum terhadap putusan BPSK sebagaimana pengaturan Arbitrasi dalam UU Arbitrasi dan APS. Selain hal tersebut, penting untuk mengatur tata cara eksekusi putusan BPSK khususnya terkait dengan kewajiban pencantuman ikrar "*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*" dalam putusan BPSK sehingga mempunyai kekuatan eksekutorial.

Referensi:

Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*: Bogor, Ghalia Indonesia, 2008.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*: Malang, Sinar Grafika, 2009.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*: Jakarta, Transmedia Pusaka, 2008.

Sudikno Mertokusumo, *Hukum acara perdata Indonesia edisi ke 6*: Yogyakarta, Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK", *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 12, issue 1, 2012.

Agus Subagyo, *Alternative Dispute Resolution (Adr) : Definisi, Implementasi Dan Aksi*.

Hengki M. Sibuea, *Perbandingan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Komersial Melalui Pengadilan dan Arbitrase, Ditinjau dari Jangka Waktu, Pasca Diterbitkannya SEMA No. 2 Tahun 2014 Tentang Penyelesaian Perkara Di Pengadilan Tingkat Pertama dan*

Tingkat Banding Pada 4 (empat) Lingkungan Peradilan.

Muskibah, Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

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.

³⁴ Muskibah, *Op.cit.*, hlm. 147.

³⁵ Agus Subagyo, *Alternative Dispute Resolution (Adr) : Definisi, Implementasi Dan Aksi*, hlm. 9.