



Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Anissa Gita Prassiwi, I Gusti Ngurah Adnyana, Dewi Ayu Rahayu, Dhaniar Eka Budiastanti

Fakultas Hukum, Universitas Merde ka Malang

ABSTRAK

Saat ini banyak terjadi permasalahan dalam perlindungan konsumen. Semakin bertambahnya jumlah transaksi barang dan/atau jasa maka semakin bertambah pula jumlah sengketa Konsumen di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang, ada beberapa permasalahan yang dilaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, diantaranya yaitu seperti permasalahan aset Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan *leasing*. Metode Penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu mengkaji dan menganalisa kasus-kasus yang telah terjadi dengan menggunakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga ketika ada suatu permasalahan di masyarakat yang berhubungan dengan sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu dapat menambah pengetahuan khususnya kepada pelaku usaha agar setiap melakukan transaksi harus lebih berhati-hati dan kepada konsumen apabila melakukan suatu transaksi harus lebih memperhatikan informasi yang ada agar tidak ada kesalahan pada akhirnya. Hasil dari penelitian ini adalah mekanisme penyelesaian sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan melalui lima tahapan serta upaya penyelesaian sengketa konsumen apabila salah satu pihak tidak melaksanakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka pihak yang dirugikan bisa langsung mengajukan gugatan kepada Pengadilan.

ABSTRACT

Currently there are many problems in consumer protection. The increasing number of goods and/or service transactions, the increasing number of consumer disputes in Indonesia. Based on data from the Malang City Consumer Dispute Settlement Agency, there were several problems reported to the Consumer Dispute Settlement Agency, including problems with property, Regional Drinking Water Companies and leasing. The type of research used is normative juridical, namely studying and analyzing cases that have occurred using Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The aims of this research is expected to improve the performance of the Consumer Dispute Settlement Agency so that when there is a problem in society

Kata kunci:

Perlindungan konsumen, Penyelesaian sengketa, BPSK

Article Histori:

Received: 2023-1-12
Received in revised form: 2023-3-14
Accepted: 2023-5-23

Keywords:

Consumer protection, Dispute resolution, Consumer Dispute Resolution Agency

related to consumer disputes it can be resolved properly. Besides that, it can add knowledge, especially to business actors so that every transaction must be more careful and consumers when making a transaction must pay more attention to the information available so that there are no errors in the end. The results of this study include the dispute resolution mechanism by the Consumer Dispute Settlement Agency which is carried out through five stages as well as consumer dispute resolution efforts.

Koresponden Penulis;
Ariyanti
Email : ariyanti@unmer.ac.id

1. Latar Belakang

Perekonomian di Indonesia saat ini bisa dikatakan berkembang sangat pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya suatu produk barang maupun jasa yang diperdagangkan. Kondisi yang demikian ini telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang/jasa (Zulham, 2013). Oleh karena itu, banyaknya beragam jenis dan variasi barang maupun jasa tersebut akan menarik minat beli bagi para pembeli atau yang disebut sebagai konsumen. Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban (Sulistrudin, 2014).

Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercapai sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain, dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai (Celina, 2013). Pelaku usaha dan juga konsumen merupakan manusia yang mana berhak untuk mendapatkan suatu perlindungan hukum khususnya dari Pemerintah, karena tidak hanya konsumen saja yang akan mengalami kerugian akan tetapi pelaku usaha juga akan mengalami suatu kerugian. Sehingga masing-masing

dari keduanya berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum (Ranto, 2019).

Upaya untuk mewujudkan keseimbangan antara dua kepentingan yang berbeda yakni, pelaku usaha di satu sisi dan konsumen di sisi lain, maka peneliti memandang bahwa peran Pemerintah dalam perlindungan konsumen sangat strategis dan penting, bukan saja sebagai regulator, akan tetapi tidak kalah pentingnya adalah dalam hal pengawasan, dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen (Tanudjaja, 2008).

Perkembangan perlindungan konsumen saat ini sering terjadi permasalahan konsumen yang bisa menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (Rusli, 2012). Biasanya perdamaian itu dilakukan dalam hal tertentu yaitu misalnya adanya pemberian ganti rugi dari salah satu pihak.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertugas menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha (Samosir, 2018). Adapun tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen menurut pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang salah satunya adalah melakukan penyelesaian

sengketa melalui mediasi, arbitrase, konsiliasi (Mantili, 2018).

Saat ini banyak permasalahan yang terjadi dalam perlindungan konsumen. Berdasarkan data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang ada beberapa permasalahan yang dilaporkan ke BPSK, diantaranya yaitu seperti permasalahan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), leasing. Selain permasalahan tersebut dalam permasalahan ini membahas tentang konsumen dengan pelaku usaha Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang terjadi di Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta upaya hukum apa yang ditempuh apabila Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak.

2. Metode

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pengambilan data dari penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang Penyelesaian Sengketa. Adapun Penyelesaian Sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 45, antara lain: a). 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; b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa; c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.; d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa (Helmi, 2015).

Lembaga Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, yang dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha (Emping, 2019). Sifat penyelesaian Sengketa yang cepat dan murah, yang memang dibutuhkan oleh konsumen, terutama konsumen perorangan yang tampaknya sudah cukup terakomodasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa putusan yang dijatuhkan majelis (BPSK) bersifat final dan mengikat, walau demikian para pihak yang tidak setuju atas keputusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus. Terhadap putusan Pengadilan Negeri ini, meskipun dikatakan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun dengan mengingat akan relativitas dari tidak merasa puas, peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam perkara. Selain itu

Undang-undang Perlindungan Konsumen juga telah memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun Kasasi ke Mahkamah Agung.

Masalah konsumen dengan pelaku usaha PLN yang diadukan ke BPSK kota Malang ini adalah di mana konsumen memiliki sebuah rumah dan dikontrakan ketika pengontrak rumah tersebut pindah, meteran listrik tersebut bermasalah. Ternyata pengontrak rumah berusaha untuk membuat meteran listrik tersebut lambat sehingga ketika PLN mengecek memang ada kerusakan pada meteran listrik tersebut. Akhirnya pihak PLN meminta ganti rugi kepada pemilik rumah yaitu selaku konsumen. Karena konsumen merasa tidak melakukan hal tersebut, konsumen melapor kepada BPSK.

Berdasarkan formulir pengaduan kasus tersebut Nomor 013/KP/BPSK/05/2017 tanggal 26 Mei 2017, menyebutkan bahwa a). Pihak I (konsumen) telah mengadukan Pihak II (PLN) kepada BPSK Kota Malang selanjutnya atas kesepakatan bersama telah memilih untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, sebagaimana dimuat dalam formulir pemilihan cara penyelesaian sengketa Nomor 013/PA.BPSK/05/2017 pada tanggal 26 Mei 2017. ; b). Berdasarkan uraian di atas, maka Pihak I dan Pihak II telah saling setuju dan mufakat untuk mengakhiri sengketa konsumen secara damai dengan memakai ketentuan antara lain :

Berdasarkan Keputusan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) No.10/P.BPSK/07/2017 mekanisme penyelesaian yang dilakukan oleh BPSK dalam hal ini antara lain 1). Pihak I dan Pihak II menyelesaikan permasalahan dengan Uji Lab pada 20 Juni 2017; 2). Hasil Uji Lab menunjukkan bahwa : a. Pada meter terdapat

lubang; b. Pada meter terdapat goresan; c. Di simpulkan ada indikasi pelanggaran di mana Pihak I menyatakan menerima hasil uji lab yang dilakukan oleh Pihak II; Pihak I mengajukan negosiasi dengan Pihak II terkait nominal denda dan jangka waktu pembayaran; Nominal denda dan jangka waktu pembayaran berada di luar keputusan BPSK; Apabila Pihak I melanggar surat perjanjian mediasi BPSK ini, maka Pihak II akan melakukan tindakan sesuai dengan aturan perusahaan.

BPSK membacakan Surat Perjanjian Damai, emperhatikan Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. BPSK memutuskan mewajibkan kedua belah pihak yang berpekerja mentaati isi dari perjanjian damai tersebut. Menurut Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa ada beberapa tahap antara lain: 1). Ketika akan melapor ke BPSK harus melalui tahap pengaduan di mana seorang pengadu tersebut harus datang sendiri ke BPSK; 2). Setelah melakukan pengaduan pihak yang mengalami suatu permasalahan tersebut mengisi formulir yang telah disediakan oleh BPSK dan juga melengkapi bukti-bukti. Bukti-bukti yang dimaksud dalam hal ini misalnya ada bukti-bukti kwitansi atau bukti pembayaran yang lainnya.

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut pasal 21 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 berupa Barang dan/atau jasa, Keterangan para pihak yang bersengketa, Keterangan saksi dan/atau saksi ahli Surat dan/atau dokumen, Bukti-bukti lain yang mendukung.; 3). Harus menyertai kelengkapan seperti KTP, misalkan konsumen tersebut membeli suatu barang itu juga harus disertai kwitansi. Persyaratan yang ada tidak sama seperti apa yang dilakukan di Pengadilan Negeri; 4). Pihak BPSK

harus mengecek terlebih dahulu karena tidak semua permasalahan masuk ke dalam ranah BPSK terkait dengan barang dan/atau jasa, seperti misalnya kredit mobil, itu dimasukkan konsumen akhir yang artinya konsumen yang memanfaatkan sendiri barang yang digunakan, karena saat ini banyak sekali yang membeli mobil akan tetapi dipake oleh orang lain itu berarti tidak disebut konsumen; 5). Pengadu menceritakan kronologis kejadian yang dialami ke BPSK. Akan tetapi ketika pihak yang bermasalah tersebut berada di luar kota maka pihak BPSK bisa membantu dengan cara lewat media sosial yaitu mengirim formulir sehingga pihak yang bermasalah tersebut bisa tetep mengisi. Hal ini merupakan dasar untuk disidangkan di BPSK; 6). Setelah itu kelengkapan diberikan kepada majelis, karena yang berhak menentukan bisa tidaknya perkara tersebut diteruskan adalah majelis; 7). Setelah majelis menyetujui langsung diagendakan untuk melakukan sidang.

Pihak BPSK sendiri menerangkan bahwa mekanisme ini juga berpacu pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang mana ada dalam beberapa pasal yaitu pasal 6 yang menerangkan bahwa dalam penyelesaian sengketa ini dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa kemudian perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dalam Keputusan BPSK. Pada pasal 10 dijelaskan mengenai penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f yang berisi tentang tugas dan wewenang dari BPSK yaitu melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Sehingga dalam hal ini mengenai barang bukti juga berpacu pada pasal 10 butir a yaitu penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang diajukan baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha.

Untuk permasalahan ini, ada beberapa mekanisme yang dilakukan oleh BPSK antara lain :1). Ketika hakim BPSK membuka persidangan, mereka menawarkan 3 cara. Kemudian pengadu menceritakan dulu permasalahannya setelah itu ditanggapi oleh pelaku usaha. Disini mereka ditanyakan keinginan mereka apa. Pelaku usaha menginginkan dicicil selama 12 bulan akhirnya pihak konsumen merasa keberatan kemudian diberi waktu 24 bulan dan konsumen menyanggupi; 2). Pada saat permasalahan ini terjadi, BPSK menghubungi PLN untuk melakukan uji lab karena pada saat itu PLN juga tidak mungkin untuk menuntut ganti rugi karena tidak ada bukti. Permasalahan ini menjadi kedua belah pihak sama-sama tidak terima karena merasa tidak ada yang bersalah. Akhirnya BPSK meminta PLN untuk melepas meteran listrik tersebut dengan tujuan untuk diamankan saat uji lab dan ketika diuji memang benar terdapat suatu goresan.

Berdasarkan Pasal 13 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan terkait tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang antara lain 1). Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK; 2). Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya; 3). Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen meninggal dunia; sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP); belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; orang asing (Warga Negara Asing); 4).

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon; 5). Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima; 6). Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi (Kurniawati, 2017)

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri; Nama dan alamat lengkap pelaku usaha; Barang atau jasa yang diadakan; Bukti perolehan (bon, faktur, wkitansi dan dokumen bukti lain); Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut; Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh; Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada (Zia Halida, 2022)

Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 pasal 17 juga menjelaskan tentang Ketua BPSK yang menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 serta Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK..

Berdasarkan beberapa hal di atas sudah membuktikan bahwa apa yang telah dilakukan oleh BPSK untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen tersebut memang bukan atas dasar pihak BPSK sendiri, akan tetapi mekanisme penyelesaian sengketa tersebut memang sudah tertera secara lengkap dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/

MPP/Kep/12/2011 sehingga keduanya memang sama.

3.2 Upaya Penyelesaian sengketa konsumen apabila Salah Satu Pihak Tidak Melaksanakan Keputusan BPSK

Menurut Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang, bahwa permasalahan ini diselesaikan dengan cara mediasi, karena itu merupakan kesepakatan bersama. Dengan demikian, BPSK sudah tidak bisa ikut campur kecuali apabila BPSK diminta oleh salah satu pihak tersebut untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Berbeda dengan arbitrase karena BPSK masih bisa meminta penetapan dari pengadilan. Ketika permasalahan tersebut sudah selesai pihak BPSK sudah tidak ada kewenangan untuk hal tersebut lagi.

Suatu permasalahan yang sudah diberikan Keputusan oleh BPSK, ketika nantinya ada suatu permasalahan itu bukan lagi menjadi tanggung jawab BPSK karena ketika Keputusan sudah keluar maka itu bukan lagi menjadi tanggung jawab BPSK (Irawan, 2021). Apabila nantinya ada suatu permasalahan yang menghambat keputusan tersebut maka pihak yang bermasalah bisa meminta bantuan dan BPSK hanya bisa membantu untuk sekedar mengingatkan. Sebenarnya ketika BPSK sudah memutuskan suatu permasalahan sehingga BPSK sudah tidak bisa ikut campur itu berlaku untuk semuanya yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi (Indrapura, Tjokorda Gde, 2019)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat 4 menyebutkan “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”, jadi dengan kata lain ketika salah satu pihak tidak membayar ganti rugi atau tidak melaksanakan

keputusan maka pihak yang dirugikan bisa langsung mengajukan gugatan kepada Pengadilan. BPSK juga sudah menerangkan bahwa apabila ganti rugi tersebut mengalami suatu permasalahan maka pihak yang dirugikan bisa mengajukan gugatan ke Pengadilan.

Hal ini juga sudah dijelaskan dalam pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dilakukan di luar Pengadilan hanya untuk mencapai suatu kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai suatu tindakan tertentu untuk menjamin agar tidak terjadi lagi kerugian yang diderita.

4. Simpulan

Mekanisme penyelesaian sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa antara lain Pihak Konsumen, pertama harus melakukan pengaduan; kedua mengisi formulir dan melengkapi bukti-bukti seperti misalnya bukti pembayaran atau bukti lain; ketiga Menyertai kelengkapan yaitu KTP (Kartu Tanda Penduduk); keempat Pihak BPSK mengecek permasalahan yang masuk terkait dengan barang atau jasa; kelima Pengadu atau konsumen menceritakan kronologis kejadian dan Setelah itu kelengkapan diberikan kepada Majelis untuk melakukan sidang. Upaya Penyelesaian sengketa konsumen apabila salah satu pihak tidak melaksanakan putusan BPSK maka pihak yang dirugikan bisa langsung mengajukan gugatan kepada Pengadilan. BPSK pun juga sudah menerangkan bahwa apabila ganti rugi tersebut mengalami suatu permasalahan maka pihak yang dirugikan bisa mengajukan gugatan ke Pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan 3, Sinar Grafika, Jakarta 2011
- Emping, Fladi MD, "Kedudukan dan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perspektif Peradilan Pidana", *Lex Crimen*, Volume 2, No 8, Januari 2019.
- Helmi, Hanum Rahmaniari, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *ADHAPER*, Volume 1, No1, Januari-Juni 2015.
- Indrapura, Tjokorda Gde & Arsawati, Ni Nyoman Juwita, "Penyelesaian Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen Dengan Menggunakan Pendekatan Nilai-Nilai Keadilan Restoratif (Dengan Mekanisme Mediasi Penal)", *Jurnal Analisis Hukum*, Volume 2, No 1, April 2019
- Irawan, Ovy Riana, dkk, "Resolusi Konflik Konsumen di Kota Padang", *Jurnal Sosiologi Andalas*, Volume 7, No. 2, Oktober 2021.
- Kurniawati, Sientje," Kewenangan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Al-Muharabah pada PT. Bank Syariah Mandiri (Analisis Putusan BPSK Tebing Tinggi Nomor: 025/ BPSK-TT/ KEP.IX/2013), *Jurnal Renaissance*, Volume 2, No 2, Agustus 2017.
- Mantili, Ria, "Upaya Pemanggilan Paksa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Terhadap Pelaku Usaha yang Tidak Hadir Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Vyavahara Duta (Jurnal Ilmiah Ilmu Agama dan Ilmu Hukum)*, Volume 13, No. 1, Maret 2018.
- Ranto, Roberto," Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum; ALETHEA*, Volume 2, No.2, Februari 2019.

- Rusli, Tami. "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan", Jurnal Hukum, Volume 3, No. 1, 2012.
- Samosir, Agustinus, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen", Legal Standing (Jurnal Ilmu Hukum), Volume 2, No.2, Oktober 2018.
- Sulisrudatin, N, "Keberadaan Hukum Tanah Adat Dalam Implementasi Hukum Agraria", Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Volume 4, No. 2, 2014.
- Tanudjaja, Bing Bedjo, "Perkembangan Corporate Social Responsibility di Indonesia", Jurnal Desain Komunikasi Visual Nirmana, Volume 8, No.2 , Juli 2008.
- Zia Halida, Saleh Khaidir, " Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia", Datin Law Jurnal, Volume 3, No.2, 2022
- Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2013.