

**PENGAJUAN KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
YANG LEWAT WAKTU 14 HARI**

Oleh
Hizkia Rivael Worotitjan
Dientje Rumimpunu
Firdja Baftim

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan upaya penting untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam memperoleh hak-haknya, khususnya dalam menghadapi pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Salah satu bentuk penyelesaian non-litigasi adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertujuan memberikan penyelesaian sengketa secara cepat, mudah, dan murah. Namun demikian, ketentuan Pasal 45 UUPK dan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 menyebutkan bahwa pihak yang tidak puas atas putusan BPSK dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari kerja sejak putusan diterima. Permasalahan muncul ketika keberatan diajukan melebihi batas waktu tersebut, karena tidak terdapat pengaturan hukum yang jelas mengenai status dan akibat hukumnya. Hal ini menimbulkan kekosongan hukum dan potensi ketidakadilan bagi konsumen yang melewati batas waktu pengajuan keberatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implikasi hukum dari pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK yang dilakukan lewat waktu dan pentingnya pengaturan lebih lanjut sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang relevan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, BPSK, Keberatan, Lewat Waktu, Kekosongan Hukum.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi dan kemajuan teknologi telah mempermudah masyarakat dalam memperoleh barang dan/atau jasa, namun juga menimbulkan ketimpangan antara pelaku usaha dan konsumen yang dapat memicu terjadinya sengketa. Rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya memperparah kondisi ini. Untuk menjamin perlindungan bagi konsumen, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang

memberikan kepastian hukum dan memperkuat posisi konsumen. Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertujuan menyelesaikan sengketa secara cepat dan murah. Jika putusan BPSK tidak diterima, konsumen dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja sejak putusan diterima, sesuai PERMA Nomor 1 Tahun 2006. Namun, aturan ini menimbulkan permasalahan jika keberatan diajukan melewati batas waktu tersebut, karena tidak ada pengaturan hukum yang jelas, yang mengakibatkan kekosongan hukum dan potensi

ketidakadilan bagi konsumen. Berdasarkan hal tersebut, penulis menyusun skripsi berjudul “Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang Lewat Waktu 14 Hari”.

B. Rumusan Masalah

Bertolak dari uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tata cara dalam pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK ?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK setelah lewat waktu 14 hari?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana tata cara dalam pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK.
2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK setelah lewat waktu 14 hari.

PEMBAHASAN

A. Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK

Pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kemajuan teknologi telah mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai barang dan/atau jasa, namun kondisi ini juga menimbulkan ketimpangan antara pelaku usaha dan konsumen. Kurangnya pendidikan serta rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya menyebabkan mereka rentan dirugikan, misalnya melalui iklan menyesatkan atau perjanjian standar yang merugikan. Potensi konflik pun meningkat seiring perbedaan pandangan antara konsumen dan pelaku usaha, yang memunculkan sengketa

konsumen. Untuk menjamin perlindungan konsumen, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam menentukan pilihan serta membela hak-haknya. UUPK juga bertujuan meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen tanpa menghambat pertumbuhan dunia usaha, melainkan menciptakan iklim usaha yang sehat. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi di pengadilan maupun non-litigasi secara kooperatif. Namun, litigasi sering kali memunculkan konflik baru karena prosesnya yang lambat, mahal, dan cenderung menimbulkan permuasan.

Pasal 45 UUPK memberi konsumen hak untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan. Penyelesaian dapat dilakukan secara litigasi atau non-litigasi, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan metode mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Putusan BPSK secara hukum bersifat final dan mengikat, namun Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 58 ayat (2) UUPK justru membuka peluang untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, dan bahkan kasasi ke Mahkamah Agung. Ketentuan ini menimbulkan kontradiksi dengan asas finalitas dan efektivitas BPSK, serta melemahkan eksistensinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, murah, dan sederhana.

Selain itu, terminologi “keberatan” dalam UUPK tidak jelas dalam sistem hukum acara, sehingga menimbulkan kebingungan dalam implementasi di pengadilan, baik bagi hakim maupun konsumen dan pelaku usaha. Tidak adanya ketentuan tegas mengenai prosedur, bentuk, serta perlunya BPSK turut digugat menimbulkan berbagai tafsir dan masalah teknis hukum, termasuk ketidakjelasan

dalam proses pencatatan perkara dan apakah proses di pengadilan harus mengulang seluruh pemeriksaan dari awal. Situasi ini meragukan efektivitas BPSK dan keahlian para arbiternya dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dinilai belum memberikan perhatian memadai terhadap proses pemeriksaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan peran lembaga peradilan, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum akibat adanya pertentangan antar pasal serta dengan hukum acara lainnya. BPSK memiliki tugas menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga metode: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, sebagaimana diatur dalam SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2002.

Dalam penyelesaian melalui **konsiliasi**, para pihak menyelesaikan sengketa secara mandiri dengan pendampingan pasif dari majelis. Dalam **mediasi**, majelis bertindak aktif membantu para pihak mencari kesepakatan tanpa memutus sengketa. Sementara dalam **arbitrase**, keputusan sengketa sepenuhnya berada di tangan majelis arbitrase.

Para pihak harus menyepakati satu metode penyelesaian, dan metode yang telah dipilih tidak bisa diubah ke metode lain jika gagal. Hasil konsiliasi dan mediasi hanya sah jika ada kesepakatan dari para pihak dan putusan BPSK hanya berfungsi sebagai pengesahan atas kesepakatan tersebut. Dengan demikian, efektivitas BPSK sangat tergantung pada kesepakatan para pihak dan dukungan hukum yang jelas serta terstruktur.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melibatkan pihak ketiga netral (arbiter) yang memiliki kewenangan berdasarkan kesepakatan para

pihak. Arbiter di BPSK berasal dari unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Proses arbitrase menghasilkan putusan final dan mengikat, seperti diatur dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK dan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase.

Ada dua jenis putusan yang dapat dihasilkan BPSK:

1. Putusan melalui konsiliasi atau mediasi: hanya mengesahkan kesepakatan perdamaian yang telah dicapai para pihak.
2. Putusan melalui arbitrase: mengandung pertimbangan hukum dan sifatnya seperti putusan perkara perdata.

Dalam arbitrase, BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif, namun tidak berlaku dalam mediasi atau konsiliasi. Putusan BPSK tidak dapat diajukan banding, kecuali dalam hal tertentu dapat diajukan permohonan pembatalan sesuai Pasal 70 UU Arbitrase (misalnya karena dokumen palsu atau tipu muslihat). Namun, Pasal 56 ayat (2) UUPK memungkinkan pihak yang tidak setuju dengan putusan BPSK untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, menimbulkan konflik norma dengan sifat final putusan arbitrase. Istilah "keberatan" dalam UUPK tidak jelas secara hukum acara, apakah merupakan gugatan, perlawanan, atau permohonan. Ini menimbulkan kebingungan dalam praktik hukum dan membingungkan pengadilan. Putusan BPSK melalui mediasi dan konsiliasi juga bersifat final dan mengikat, namun jika tidak tercapai kesepakatan, para pihak dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Tetapi, putusan dari mediasi atau konsiliasi tidak dapat diajukan keberatan, karena hasilnya merupakan perjanjian sukarela yang sah menurut hukum perjanjian (Pasal 1320 dan 1338 KUH Perdata).

Secara keseluruhan, sifat final dan mengikat putusan BPSK seharusnya diletakkan dalam konteks asas perjanjian (pacta sunt servanda), dan ketentuan keberatan dalam UUPK perlu diperjelas, agar tidak bertentangan dengan prinsip hukum arbitrase dan tidak mengurangi efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat dan murah.

Upaya Hukum “Keberatan” dalam Perma RI No.1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK

Menanggapi ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK yang membuka ruang bagi pihak yang tidak puas atas putusan BPSK untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, Mahkamah Agung menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1 Tahun 2006 guna mengatur tata cara pengajuan keberatan tersebut.

Dalam Perma No. 1 Tahun 2006, Mahkamah Agung menegaskan bahwa:

- Tidak semua putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke pengadilan.
- Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan BPSK yang dihasilkan melalui arbitrase, bukan dari mediasi atau konsiliasi (Pasal 2).
- Putusan arbitrase BPSK bersifat final dan mengikat, sesuai Pasal 54 ayat (3) UUPK dan Pasal 60 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase.
- Keberatan terhadap putusan arbitrase dianggap sebagai permohonan pembatalan putusan arbitrase, sehingga tunduk pada ketentuan Pasal 70 UU Arbitrase.

- a) Keberatan hanya dapat diajukan jika memenuhi syarat-syarat pembatalan

arbitrase, yaitu:
Ada dokumen yang dipalsukan;
b) Ditemukan dokumen penting yang disembunyikan;
c) Putusan diperoleh melalui tipu muslihat salah satu pihak.

Dengan demikian, upaya keberatan terhadap putusan BPSK harus dibatasi dan dipahami sebagai bentuk pembatalan arbitrase, bukan sebagai banding atau gugatan ulang, untuk menjaga kepastian hukum dan konsistensi fungsi BPSK sebagai lembaga arbitrase alternatif.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK Setelah Lewat Waktu 14 Hari

Perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam memilih, menggunakan, dan mendapatkan barang/jasa, serta dalam mempertahankan hak-haknya jika dirugikan oleh pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar hukum perlindungan tersebut, termasuk pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Sayangnya, kesadaran konsumen terhadap UUPK dan keberadaan BPSK masih rendah. Perlindungan hukum konsumen mencakup seluruh proses konsumsi, mulai dari prateksaksi (saat konsumen mencari informasi), transaksi (proses pembelian/penggunaan), hingga pasca-transaksi (layanan purna jual). Sengketa konsumen, menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, adalah perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha akibat kerugian yang ditimbulkan dari konsumsi

barang atau jasa. Definisi ini diperluas oleh ahli hukum seperti Shidarta, yang menegaskan bahwa sengketa konsumen mencakup seluruh aspek hukum—perdata, pidana, dan tata negara—bukan hanya transaksi semata.

Menurut Sularsi, sengketa konsumen dapat terjadi pada:

1. Fase pra-transaksi: jika informasi produk menyesatkan.
2. Fase transaksi: bila janji atau informasi tidak sesuai dengan kenyataan.
3. Fase pasca-transaksi: saat pelayanan purna jual tidak sesuai dengan klaim produk.

UUPK sendiri tidak memberikan definisi tegas mengenai sengketa konsumen, tetapi ruang lingkupnya cukup luas dan kompleks, menuntut pemahaman dan perlindungan yang menyeluruh terhadap hak konsumen.

Sengketa konsumen umumnya berskala kecil, namun tetap penting karena dapat berdampak besar terhadap masyarakat. Konsumen cenderung berada dalam posisi tawar yang lemah, sehingga hak mereka rentan dilanggar oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jalur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagai alternatif selain pengadilan.

BPSK dibentuk di tiap kota/kabupaten untuk memberikan akses yang mudah, cepat, dan murah bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat 3 UUPK). Namun, Pasal 56 ayat 2 UUPK memungkinkan pihak yang tidak puas untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam 14 hari kerja sejak putusan diterima. Hal ini menimbulkan kontradiksi antara sifat "final dan mengikat" dengan kemungkinan keberatan, serta menambah durasi dan biaya penyelesaian sengketa.

Permasalahan muncul karena:

1. Batas waktu keberatan 14 hari dianggap terlalu singkat dan menyulitkan konsumen yang minim pemahaman hukum.
2. Jika lewat dari 14 hari, keberatan dianggap gugur dan putusan BPSK menjadi inkracht.
3. Prinsip keadilan substantif dalam UUPK sering bertentangan dengan pendekatan formal prosedural di pengadilan.

Upaya hukum bagi konsumen yang melewati batas waktu:

1. Peninjauan Kembali (PK) ke Mahkamah Agung jika ada bukti baru atau kekeliruan putusan.
2. Gugatan perdata berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.
3. Mediasi ulang atau negosiasi non-litigasi.

Ada berbagai macam tantangan daripada pelaksanaan aturan keberatan tersebut antara lain, minimnya pengetahuan hukum konsumen tentang hak dan prosedur yang harus ditempuh, ketimpangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha dalam memahami proses hukum, serta potensi *abuse of power* oleh pelaku usaha yang memanfaatkan ketidaktauhan konsumen.

Dalam beberapa kasus, pengadilan negeri telah menoleransi keterlambatan pengajuan keberatan jika konsumen dapat membuktikan adanya alasan kuat (contoh: ketidaktauhan terhadap prosedur, masalah teknis, atau kondisi luar biasa).

Meskipun batas waktu 14 hari memberikan kepastian hukum, penting untuk memastikan bahwa konsumen tetap mendapatkan perlindungan hukum yang adil, terutama jika keterlambatan terjadi karena alasan yang wajar. Dalam situasi ini, fleksibilitas pengadilan untuk mempertimbangkan aspek keadilan sangat

penting agar tidak hanya kepastian hukum yang ditegakkan, tetapi juga prinsip keadilan substantif.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksananya. Keberatan harus diajukan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari sejak putusan diterima oleh pihak yang bersangkutan. Jika melewati batas waktu tersebut, maka keberatan dianggap gugur dan putusan BPSK memiliki kekuatan hukum tetap.
2. Konsumen yang mengajukan keberatan setelah melewati batas waktu 14 hari menghadapi kendala hukum karena dianggap melanggar ketentuan formal. Namun, dalam beberapa kasus, ada peluang untuk memohon pengabaian tenggang waktu jika dapat dibuktikan adanya alasan yang sah, seperti kendala administratif atau teknis, demi keadilan substantif.

B. Saran

1. Peningkatan pemahaman tentang tenggang waktu keberatan kepada seluruh elemen masyarakat terutama bagi konsumen dan pelaku usaha. BPSK, pemerintah, dan lembaga konsumen lebih aktif menyosialisasikan batas waktu 14 hari untuk pengajuan keberatan, agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya. Ini dapat dilakukan melalui brosur, pelatihan, atau media digital.
2. Penyempurnaan terkait berbagai regulasi tentang tenggang waktu pengajuan keberatan. Dimana pemerintah dalam hal ini BPSK memiliki kewajiban sebagai wadah dan alternatif dalam penyelesaian

sengketa konsumen, sehingga penyempurnaan dan revisi aturan sangatlah dibutuhkan mengikuti dengan perubahan sosial yang ada. Pemerintah sebaiknya mempertimbangkan pengaturan lebih fleksibel untuk kasus pengajuan keberatan yang melampaui tenggang waktu 14 hari, terutama jika konsumen memiliki alasan yang sah. Pengaturan ini dapat dituangkan dalam bentuk revisi aturan yang memberikan perlindungan lebih baik bagi konsumen yang mengalami hambatan objektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdul Manan, *Penerapan Hukum Acara Perdata di Lingkungan Pengadilan Agama*. Kencana, 2008.
- Ahmad Muliadi, Musa Alkadhim, Udin Narsudin, Zulkarnaen Koto, dan Karyawan Administrasi
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa, 2008
- Amriani, Nurnaningsih, 2012, *Mediasi: Aternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Anggraeni Endah Kusumaningrum, 'Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen', Serat Acitya Untag

- Semarang, 2.ISSN 2302-2752 (2013).
- AZ. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, dalam Jurnal Teropong, Edisi Mei, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003.
-, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Bustamar, *Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Fakultas Syariah IAIN Bukittinggi, 2015.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta, 2008.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Chomzah, Ali Achmad, *Seri Hukum Pertanahan III Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah dan Seri Hukum Pertanahan IV Pengadaan Tanah Instansi Pemerintah*. Jakarta: Prestasi Pustaka. 2003.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Herlien Budiono, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Jimmy Jose, Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase*. Cetakan ke-1, Visimedia, Jakarta, 2011.
- Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2010.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2019.
- Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa, Arbitrase Tradisional dan Modern (online)*, Genta Publishing, 2011.
- Moh. Taufik Makarao, *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata*, Cetakan. Ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- P. Joko Subagyo. *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cet. Ke-4, K encana Prenata Media Group, Jakarta, 2008.
- Rachmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta 1990.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cet. Ke-14, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1989.

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2013.

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985.

Susanti Adi Nugoho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008.

Suyud Margono, *ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004.

Takdir, Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: PT Radja Grafindo Persada, 2011.

Widijantoro, J dan Wisnubroto, Al, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Yahya Harahap, *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004.

Zahry Vandawati Chumaida dan Bambang Sugeng Ariadi, *Penegakan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2021.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

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

Perma RI No.1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK

Jurnal

Ashabul Kahpi, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim', El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum, 1.1 (2019).

Ni Made, et all, 'Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Di Kota Denpasar', Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, 2.2 (2014), 1–8.

Riris Nisantika and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, '*Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*', *Jurnal Locus Delicti*, 2.1 (2021).

Sukirno & Sri Sudaryatmi Debora Maria Paramita Pasaribu, '*Diponegoro Law Journal*', *Serambi Hukum*, 6.02 (2015).

Internet

<https://www.kajianpuptaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.html>

<http://ejournal.uajy.ac.id/8890/2/2MIH02181.pdf>