

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) **DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Taufikurrahman

*(Dosen Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Pamekasan,
Jln. Raya Panglegur KM. 04 Pamekasan,
email: opick.elfata@gmail.com)*

Abstrak: Konsumen sering kali mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang mengakibatkan kerusakan, pencemaran dan kerugian pada dirinya. Sehingga hak dan kewajiban dirinya selalu tidak proporsional (seimbang). Supaya hak-hak konsumen tidak selamanya dirugikan oleh pelaku usaha ataupun sebaliknya, Negara Republik Indonesia membentuk sebuah UU yang menjadi dasar bagi konsumen, pelaku usaha, Lembaga Swadaya Masyarakat dan Pemerintah untuk melakukan upaya hukum akibat terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Melalui UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar konstitusional bagi pelaku usaha dan konsumen khususnya dalam menyelesaikan masalah (sengketa) yang terjadi pada dirinya. Upaya hukum dalam penyelesaian sengketa dapat menggunakan jalur diluar Pengadilan (Non-Litigasi) dan melalui Pengadilan (Litigasi). Jalur diluar Pengadilan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui Mediasi, Arbitrase atau Konsiliasi.

Abstract: Consumers often consume goods and / or services resulting in damage, pollution and the loss on himself. So that the rights and obligations himself always disproportionate (balanced). So that consumer rights are not permanently harmed by businesses or otherwise, the Republic country of Indonesia established a law that became the basis for consumers, businesses, Non-governmental organization and the Government to take the legal actions as a result of violations committed by parties who are not responsible responsibility. Through UU No. 8 the year 1999 on Consumer Protection became the constitutional basis for businesses and consumers, especially in solving problems (disputes) that happened to himself. Legal effort in problem solving (dispute) can use the lines outside the court (Non-Litigation) and through the courts (Litigation). The lines outside the court carried out by the

Consumer Dispute Settlement Board (BPSK). BPSK in resolving disputes of consumer through mediation, arbitration or conciliation.

Kata kunci: *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, Sengketa Konsumen, BPSK

Pendahuluan

Munculnya Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak lepas dari maraknya masalah yang terjadi dilapangan. Hal ini juga disebutkan dalam konsideran UU Perlindungan konsumen poin b “bahwa pembangunan perekonomian nasional opada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen”.

Memasuki Masyarakat ekonomi Asean (MEA), maka perdagangan barang dan jasa lintas Negara di ASEAN sangatlah terbuka. Terbuka pintu usaha yang lebar bagi masyarakat ini membutuhkan usaha kuat dalam melindungi akibat dari usaha tersebut. Terbukanya usaha seharusnya dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat selaku konsumen. Bukan malah sebaliknya, beredarnya produk baik barang dan/atau jasa dapat mengakibatkan masalah dan kerugian bagi masyarakat.

Seringkali masalah yang timbul adalah akibat perilaku yang tidak bertanggung jawab oleh pelaku usaha. UU Perlindungan usaha pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

UU ini memberikan jbaran secara baik dalam memberikan solusi atas sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Walaupun terkadang keinginan antara pelaku usaha dan konsumen dalam proses penyelesaian sengketa memiliki jalan berbeda. Jalan upaya hukum yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa tersebut berdasar pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen dapat ditempuh melalui jalur diluar pengadilan (Non Litigasi) dan jalur pengadilan (Litigasi).

Penyelesaian sengketa

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen¹. Biasanya sengketa muncul karena aduan atau tuntutan dari konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda)². Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu "atau"sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang"³.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :⁴

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

¹ Praditya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Jakarta : Garuda ,2008), hlm. 135

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 22

³ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung : Nusa Media, 2008), hlm. 7

⁴ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37565/4/Chapter%20II.pdf>
Diakses pada tanggal 28 Januari 2016 jam 11.13 WIB

Pengertian konsumen akhir yang dikemukakan oleh Nasution sangat sesuai dengan pengertian yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Adalah pemakai akhir dari sebuah barang atau jasa.

Beredarnya segala jenis barang dan jasa yang ada dinegeri ini sangat memungkinkan sekali akan terjadinya ketidak sesuaian antara produk yang beredar dengan ketentuan-ketentuan perundang-undangan. Sehingga akibat akhir dari pemakaian produk tersebut adalah konsumen. Barang yang telah kadaluwarsa, barang yang tidak sesuai takaran, iklan yang menyiarkan produk seolah-olah sesuai dengan sebenarnya adalah ulah-ulah pelaku usaha yang itu dapat merugikan terhadap konsumen.

Sebagai Negara hukum, Negara Republik Indonesia harus menjamin adanya kepastian dan perilaku yang adil bagi semua warga negaranya. Dengan diundangkannya UU Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 memberikan jalan kepada masyarakat/konsumen untuk menuntut hak yang telah dirugikan oleh pelaku usaha.

Pasal 19 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ini sebagai bagi konsumen dalam menuntut ganti rugi atas kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam ayat (2) dijelaskan mengenai Jenis ganti rugi yang dapat diberikan diantaranya yaitu pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Untuk mendapatkan ganti rugi tersebut terkadang tidak semudah membalikkan telapak tangan. Pelaku usaha tidak dengan memudahnya memberikan ganti rugi dengan begitu saja. Memerlukan pembuktian yang meyakinkan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan ulah pelaku usaha. Hal ini tertera dalam pasal 19 ayat (5) bahwa pemberian ganti rugi dapat diberikan setelah terbukti secara sah dan meyakinkan, kerugian tersebut timbul karena barang/jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Pasal 3 Tujuan perlindungan konsumen adalah

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Salah satu tujuan perlindungan konsumen seperti yang tertulis pada huruf e, Apabila perilaku pelaku usaha dibiarkan begitu saja tanpa adanya regulasi yang pasti, pelaku usaha rentan melakukan sikap ketidakjujuran demi memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dengan biaya yang kecil-kecilnya.

Seperti yang dikemukakan oleh Happy Susanto bahwa kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen⁵.

Upaya Jalur Non litigasi

Menurut Frans Hendra Winarta, penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis, seperti perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energy, infrastruktur dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*Ultimum Remidium*) setelah *Alternative Dispute Resolution* (Alternatif Penyelesaian Sengketa) tidak membuahkan hasil⁶.

Hal senada juga disampaikan oleh Rachmadi Usman⁷ bahwa selain melalui pengadilan (litigasi), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan diluar pengadilan (Non Litigasi) yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)*.

⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 4

⁶ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 1-2

⁷ Rachamadi Usman, *Mediasi di Pengadilan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 8

Alternative Dispute Resolution (ADR) merupakan istilah yang pertama kali dimunculkan di Amerika Serikat. Konsep ini merupakan jawaban atas ketidakpuasan yang muncul di masyarakat Amerika Serikat terhadap sistem pengadilan mereka. Ketidakpuasan tersebut bersumber pada persoalan waktu yang sangat lama dan biaya mahal, serta diragukan kemaampuannya menyelesaikan secara memuaskan. Pada intinya *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dikembangkan oleh para praktisi hukum maupun para akademisi sebagai cara penyelesaian sengketa yang lebih memiliki akses pada keadilan⁸.

Menurut Wicipto Setiadi Ada beberapa pendapat mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)*. Pertama, ADR adalah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam konteks ini, mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa melalui arbitrase, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan lain-lain. Kedua, APS adalah forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan arbitrase. Hal ini mengingat penyelesaian sengketa melalui ADR tidak dilakukan oleh pihak ketiga. Sedangkan dalam forum pengadilan atau arbitrase, pihak ketiga (hakim atau arbiter) mempunyai kewenangan untuk memutus sengketa. ADR di sini hanya terbatas pada teknik penyelesaian sengketa yang bersifat kooperatif, seperti halnya negosiasi, mediasi, dan konsiliasi, serta teknik-teknik penyelesaian sengketa kooperatif lainnya. Ketiga, ADR adalah seluruh penyelesaian sengketa yang tidak melalui pengadilan tetapi juga tidak terbatas pada arbitrase, negosiasi, dan sebagainya. Dalam konteks ini, yang dimaksud dengan ADR termasuk juga penyelesaian sengketa yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, tetapi berada di luar pengadilan, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), dan sebagainya⁹.

Penyelesaian sengketa diluar peradilan (ADR) lebih menguntungkan dari pada penyelesaian sengketa melalui jalur

⁸ Mas Achmad Santoso, *Alternative Dispute Resolution (ADR) di Bidang Lingkungan Hidup*. Makalah disampaikan dalam acara Forum Dialog tentang *Alternative Dispute Resolution (ADR)* yang diselenggarakan oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman dan *The Asia Foundation*. Jakarta, 1995, hlm. 1

⁹ <https://rizalunpad.wordpress.com/2011/11/25/penyelesaian-sengketa-melalui-alternative-dispute-resolution-adr-oleh-dr-wicipto-setiadi-s-h-ma/> Diakses pada tanggal 30 Januari 2016 Jam 05.34 WIB

peradilan. I Nyoman Gede Remaja menyebutkan keuntungan dimaksud, dapat diuraikan sebagai berikut¹⁰:

- a. Proses lebih cepat artinya penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan dalam hitungan hari, minggu atau bulan, tidak seperti halnya penyelesaian lewat jalur pengadilan yang memerlukan waktu berbulan-bulan bahkan tahunan;
- b. Biaya lebih murah dibandingkan penyelesaian sengketa/konflik melalui jalur litigasi;
- c. Sifatnya informal karena segala sesuatunya dapat ditentukan oleh para pihak yang bersengketa seperti menentukan jadwal pertemuan, tempat pertemuan, ketentuan-ketentuan yang mengatur pertemuan mereka, dan sebagainya;
- d. Kerahasiaan terjamin, artinya materi yang dibicarakan hanya diketahui oleh kalangan terbatas, sehingga kerahasiaan dapat terjamin dan tidak tersebar luas atau terpublikasikan;
- e. Adanya kebebasan memilih pihak ketiga, artinya para pihak dapat memilih pihak ketiga yang netral yang mereka hormati dan percayai serta mempunyai keahlian dibidangnya;
- f. Dapat menjaga hubungan baik persahabatan, sebab dalam proses yang informal para pihak berusaha keras dan berjuang untuk mencapai penyelesaian sengketa secara kooperatif sehingga mereka tetap dapat menjaga hubungan baik;
- g. Lebih mudah mengadakan perbaikan-perbaikan, artinya apabila menggunakan jalur ADR akan lebih mudah mengadakan perbaikan terhadap kesepakatan yang telah dicapai seperti menegosiasikan kembali suatu kontrak baik mengenai substansi maupun pertimbangan yang menjadi landasannya termasuk konsiderans yang sifatnya non hukum;
- h. Bersifat final, artinya putusan yang diambil oleh para pihak adalah final sesuai kesepakatan yang telah dituangkan di dalam kontrak;
- i. Pelaksanaan tatap muka yang pasti, artinya para pihaklah yang menentukan secara pasti baik mengenai waktu, tempat dan agenda untuk mendiskusikan dan mencari jalan keluar sengketa yang dihadapi;
- j. Tata cara penyelesaiannya sengketa diatur sendiri oleh para pihak, sebab tidak terikat oleh peraturan perundangan yang berlaku.

¹⁰ <http://www.fakultashukum-universitaspnjisakti.com/informasi-akademis/artikel-hukum/34-pengaturan-alternative-dispute-resolution-adr-kajian-terhadap-undang-undang-nomor-30-tahun-1999.html?showall=1> Diakses pada tanggal 30 Januari 2016 Jam 05.44 WIB

Berbeda dengan pendapatnya Anggraeny Arief, keuntungan dalam menggunakan ADR adalah sebagai berikut¹¹:

- a. Sifat kesukarelaan dalam proses;
- b. Proses yang cepat;
- c. Keputusan non yudisial;
- d. Kontrol tentang kebutuhan organisasi;
- e. Prosedur rahasia;
- f. Fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah;
- g. Hemat waktu;
- h. Hemat biaya;
- i. Pemeliharaan hubungan ADR menghasilkan kesepakatan-kesepakatan yang dinegosiasikan dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pihak terlibat;
- j. Tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan;
- k. Kontrol dan lebih mudah memperkirakan hasil;
- l. Keputusan bertahan sepanjang waktu.

Upaya penuntutan atau gugatan yang diajukan oleh konsumen merupakan bagian hak yang telah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4. Hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹¹ Anggreany Arif, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Perkara Perdata* (Al-Risalah, 2012), hlm. 14-15, <http://www.uin-alauddin.ac.id/download-8.%20MEDIASI%20SEBAGAI%20ALTERNATIF%20PENYELESAIAN%20Anggie%20UMI.pdf>.

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 4 huruf d hak untuk didengar pendapat dan keluhannya dan pasal 4 huruf e tentang hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan hak konstitusional yang harus dijamin dan ditegaskan dalam memperoleh keadilan dalam sengketa konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa antara diluar pengadilan dan melalui pengadilan merupakan sebuah opsi bagi para pihak antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam menentukan jalur penyelesaian sengketa dibutuhkan kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Sehingga keputusan/ketetapan jalur yang telah dipilih baik Litigasi dan non litigasi (ADR) dapat diterima oleh masing-masing pihak. Karena tujuan dari sebuah proses penyelesaian sengketa adalah memperoleh keadilan.

Secara mendasar, lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa adalah Pengadilan, namun UU Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menempuh jalur diluar pengadilan. Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2). Pasal 45 ayat (4) memberikan formula, 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.

Pasal 46 ayat (1) menyebutkan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Tujuan dari jalur Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47).

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK dibentuk oleh Menteri Perdagangan dimasing-masing Kabupaten/Kota sekaligus dengan pengangkatan dan pemberhentian anggota dilakukan oleh Menteri. Anggota BPSK terdiri dari unsur Konsumen, unsure pelaku usaha dan unsur pemerintah. Jumlah anggota BPSK paling sedikit 3 orang dan paling banyak 5 orang. Regulasi komposisi tersebut termaktub secara jelas jala pasal 49 UUPK.

Pasal 52 UUPK menguraikan secara jelas tentang Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanyalah seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 46 UUPK, seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum) tidak ke BPSK. Atas permohonan itu, BPSK membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera¹².

Kewenangan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen adalah bagian pertama dari seluruh kewenangan yang dimiliki. Bahwa BPSK berwenang untuk menyelesaikan masalah sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

a. Mediasi

Mediasi adalah upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak¹³.

Menurut Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro¹⁴, proses mediasi dilakukan sebagai berikut :

¹² Hanum Rahmaniari Helmi, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, no. 1 (2015): hlm. 6.

¹³ Dewi Tuti Muryati dan B. Rini Heryanti, "Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan," *Jurnal Dinamika Sosbud* 3, no. 1 (2011): hlm. 7, <http://ilib.usm.ac.id/sipp/doc/jurnas/gdl-usm--dewitutimu-87-1-pengatur-e.pdf>.

¹⁴ Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)," *Jurnal Dinamika Hukum* 13, diakses 29 Januari 2016,

Melalui mediasi pihak ketiga yang netral akan duduk bersama-sama dengan para pihak yang bersengketa dan secara aktif akan membantu para pihak dalam upaya menemukan kesepakatan yang adil dan memuaskan bagi keduanya. Dalam proses mediasi, seorang mediator hanya berperan sebagai fasilitator saja. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan yang mengikat para pihak. Seorang mediator akan membantu para pihak yang bersengketa untuk mengidentifikasi persoalan-persoalan yang menjadi pokok sengketa, memfasilitasi komunikasi di antara kedua belah pihak.

Anggota BPSK hanya menjadi fasilitator atau mediator mempertemukan para pihak (pelaku usaha dan konsumen). Pelaku usaha dan konsumen mendiskusikan sendiri masalah yang terjadi dan pengambilan keputusannya. Sehingga keadilan dapat dirasakan oleh masing-masing pihak tanpa ada paksaan dari pihak manapun bahkan oleh mediatorpun. Mediator dalam kesempatan ini harus bersifat pasif dan harus aktif adalah para pihak.

Menurut Anggreany Arief mengutip pendapatnya Fuller dalam salah seorang pakar hukum menyebutkan bahwa fungsi dari seorang mediator ada 7, yakni¹⁵ :

- a. Sebagai “katalisator”, mengandung pengertian bahwa kehadiran mediator dalam proses perundingan mampu mendorong lahirnya suasana yang konstruktif bagi diskusi.
- b. Sebagai “pendidik”, berarti seorang harus berusaha memahami aspirasi, prosedur kerja, keterbatasan politis, dan kendala usaha dari para pihak.
- c. Sebagai “penerjemah”, berarti mediator harus berusaha menyampaikan dan merumuskan usulan pihak yang satu kepada pihak yang lainnya melalui bahasa atau ungkapan yang baik dengan tanpa mengurangi sasaran yang dicapai oleh pengusul.
- d. Sebagai “nara sumber” berarti seorang mediator harus mendayagunakan sumber-sumber informasi yang tersedia.
- e. Sebagai “penyandang berita jelek”, berarti seorang mediator harus menyadari bahwa para pihak dalam proses perundingan dapat bersikap emosional. Untuk itu, mediator harus mengadakan

<http://fh.unsoed.ac.id/sites/default/files/fileku/dokumen/JDH2013/JDHJanuari2013/11.pdf>.

¹⁵ Arif, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Perkara Perdata*, hlm. 8.

pertemuan terpisah dengan pihak-pihak terkait untuk menampung berbagai usulan.

- f. Sebagai “agen realitas”, berarti mediator harus berusaha memberikan pengertian secara jelas kepada salah satu pihak bahwa sasarannya tidak mungkin/ tidak masuk akal tercapai melalui perundingan.
- g. Sebagai “kambing hitam”, berarti seorang mediator harus siap disalahkan, misalnya dalam membuat kesepakatan hasil perundingan.

b. Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak, dan dilakukan oleh arbiter yang dipilih dan diberi kewenangan untuk mengambil keputusan¹⁶.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis¹⁷. Arbiter yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain:

1. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.
2. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal procedural dan administratif.
3. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil.
4. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.

¹⁶ Muryati dan Heryanti, “Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan,” hlm. 7.

¹⁷ Tami Rusli, “Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan,” *KEADILAN PROGRESIF* 3, no. 1 (2012): hlm. 11, <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/KP/article/view/71>.

5. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan¹⁸.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui cara arbitrase, pelaksanaannya berbeda dengan cara penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi maupun mediasi. Melalui cara ini, majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa bilamana tidak tercapai kesepakatan. Yang dilakukan pertama kali adalah dengan memberikan penjelasan kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa tentang perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen serta diberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Melalui cara ini keputusan/kesepakatan dalam penyelesaian sengketa ini sepenuhnya menjadi kewenangan majelis yang dibentuk BPSK tersebut¹⁹.

c. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan pelaku usaha dengan didampingi oleh Majelis dalam upaya penyelesaiannya. Majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa dan menjelaskan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa diberi kesempatan yang sama untuk menjelaskan hal-hal yang disengketakan. Dalam konsiliasi ini Majelis hanya bertindak pasif sebagai Konsiliator dalam proses penyelesaian sengketa sedangkan keputusan atau kesepakatan penyelesaian sengketa diserahkan kepada para pihak yang bersengketa, keputusan tersebut tergantung dengan kesukarelaan para pihak²⁰.

Konsiliator hanya bertugas sebagai fasilitator sebagaimana tugas dalam proses mediasi. Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Hanum Rahmaniari Helmi, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, no. 1 (2015): hlm. 8.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 7.

jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Bagaimanapun juga penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa secara konsensus antar pihak, dimana pihak netral dapat berperan secara aktif maupun tidak aktif²¹.

Lebih lanjut Tamli Rusli²² menjelaskan disetiap tingkat dalam proses konsiliasi, konsiliator dapat mengajukan proposal penyelesaian sengketa. Konsiliator dapat melakukan proses konsiliasi yang dianggapnya layak, dengan memper-timbangkan faktor-faktor antara lain sebagai berikut:

1. Situasi dan kondisi dari kasus tersebut
2. Keinginan para pihak, termasuk keinginan yang diucapkan para pihak secara lisan
3. Kebutuhan untuk diproses secara cepat.

Jalur yang ditempuh oleh para pihak baik melalui Mediasi, Arbitrase atau Konsiliasi akan diberi putusan oleh BPSK untuk dilakukan eksekusi. Berdasar pada pasal 54 ayat (3) bahwa putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Setelah dikeluarkan putusan oleh BPSK, masing-masing pihak (Pelaku Usaha dan Konsumen) harus mengikuti amar putusan tersebut.

UU Perlindungan konsumen mengakomodir kesempatan bagi para pihak yang merasa keberatan atau tidak menerima dengan putusan BSPK dengan melanjutkan upaya hukum melalui jalur litigasi. 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”.

Upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan ditegaskan dalam pasal 48 UU nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45.

BPSK diberi waktu oleh Undang-Undang untuk menyelenggarakan persidangan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima (Pasal 55).

²¹ Rusli, “Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan,” hlm. 9.

²² Ibid.

Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK²³. Istilah keberatan sebetulnya dalam bidang hukum acara perdata tidak dikenal, istilah keberatan ini membuat para hakim pengadilan negeri, tempat di mana ada pengajuan keberatan atas putusan BPSK mendapatkan kesulitan untuk menafsirkan apakah pengajuan keberatan tersebut semacam banding, gugatan atau permohonan, karena dalam hal ini belum ada ketentuan yang mengatur lebih lanjut mengenai apa dan bagaimana yang dimaksud dengan pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan negeri²⁴. Sedangkan selama ini proses pemeriksaan perkara di pengadilan negeri hanya berbentuk gugatan dan permohonan. Akan tetapi kalau kita lihat ketentuan Perma No.1 Tahun 2006 Pasal 6 ayat (2) tentang tata cara pemeriksaan keberatan dinyatakan bahwa pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara, hal ini mirip dengan upaya hukum²⁵.

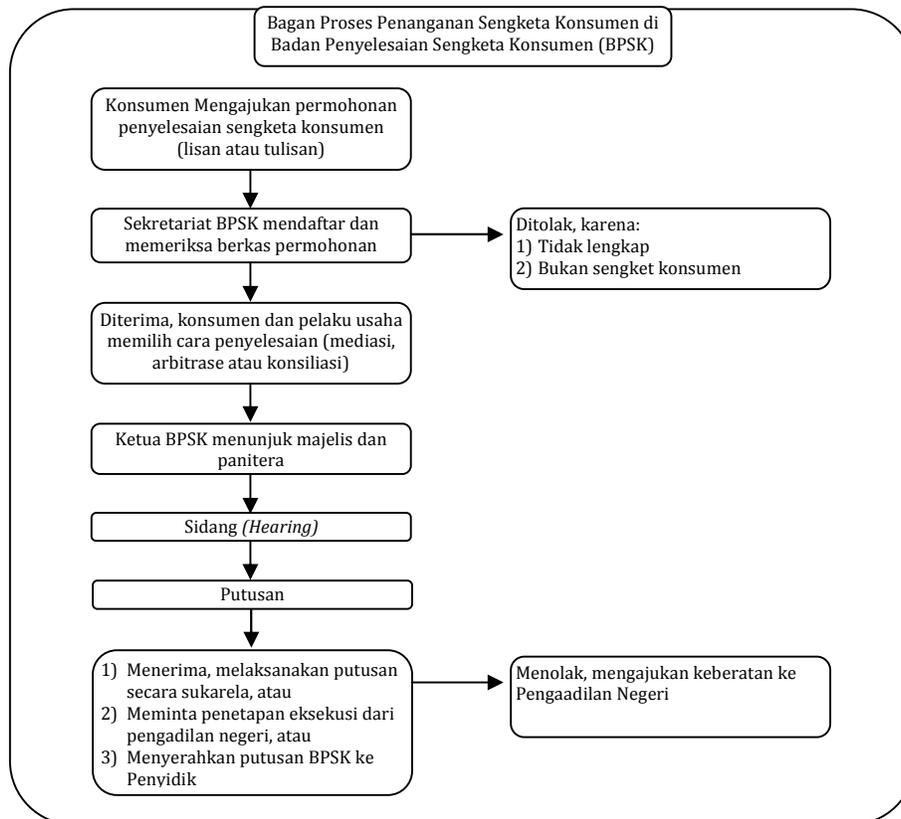
Berikut ini adalah skema proses penanganan sengketa konsumen di BPSK²⁶ :

²³ Mahkamah Agung RI, *Peraturan Mahkamah Agung tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Perma No. 1 Tahun 2006, Pasal 1 angka 2.

²⁴ Aman Sinaga, "Apakah Putusan BPSK Dapat Dibanding?", *Media Indonesia* (29 Agustus 2004).

²⁵ Helmi, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia," 2015, hlm. 12.

²⁶ Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia, Pusat Studi Hukum, dan Kebijakan Indonesia, *Panduan bantuan hukum di Indonesia: pedoman anda memahami dan menyelesaikan masalah hukum* (Yayasan Obor Indonesia, 2009), hlm. 280, <https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Y1oghffVI2cC&oi=fnd&pg=PA1&dq=penyelesaian+sengketa+perlindungan+konsumen&ots=e2lAln0oQh&sig=uKbVghAezEcKuiCg6SOzBsH-R78>.



Sanksi

Sanksi diartikan hukuman untuk memaksa seseorang menepati perjanjian²⁷. Dalam UU Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999 diatur pula tentang penerapan sanksi bagi pelaku usaha yang terbukti telah melakukan pelanggaran.

a. Perdata

Gugatan konsumen kepada pelaku usaha pada BPSK disebut dengan Gugatan Perdata. Jika terbukti secara sah dan meyakinkan bahwa pelaku telah melakukan pelanggaran yang mengakibatkan kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, Majelis BPSK akan menetapkan sanksi secara perdata. Jenis ganti

²⁷ <http://kbbi.web.id/sanksi> Diakses pada tanggal 02 Pebruari 2015 Jam 10.21 WIB

rugipun diatur dalam UUPK yang tercantum dalam pasal 19 ayat (2) berupa:

1. Pengembalian uang;
 2. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
 3. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Administrasi

Sanksi administratif diatur dalam pasal 60 UUPK. Pada ayat (1) pasal 60 mengatur bahwa BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26. Berikut bunyi pasal tersebut:

Pasal 19 ayat (2):

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19 ayat (3):

Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi

Pasal 20:

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut

Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2):

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurangkurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26:

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pelaku usaha yang melanggar pasal tersebut diatas, dikenakan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Ditegaskan dalam pasal 60 ayat (2) UUPK.

c. Pidana

Sebagaimana kita tahu bahwa pidana bukan urusan orang-peraorangan, melainkan kewenangannya diatur secara khusus dalam Negara kita diberikan kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak menutup kemungkinan terdapat unsure tindak pidana. Selain mendapatkan sanksi keperdataan dan administratif, pelaku usaha tetaap akan mendapatkan sanksi pidana jika dalam perbuatannya memenuhi unsur pidana.

Pasal 19 ayat (4) UUPK menyebutkan bahwa pemberin ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Dikuatkan dalam pasal 61 UUPK penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaaku usaha dan/atau pengurusnya.

Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pegawai Negeri Sipil yang berada dalam lingkungan instansi pemerintah dibidng perlindungan konsumen jug diberi wewenang untuk melakukan penyidikan. Hal ini diatur dalam pasal 59 UUPK.

Sebagaimana diaatur dalam pasal 63 UUPK, bahwa Sanksi pidana yang dapat ditimpakan kepada pelaku usaha terdapat 3 jenis. *Pertama* adalah pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.0000,- (dua milyar rupiah). *Kedua*, pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). *Ketiga*, terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku (KUHP).

Selain sanksi pidana yang dijatuhkan terhadap pelaku usaha tersebut, masih terdapat pidana tambahan yang dapat dijatuhkan pula (Pasal 63), diantaranya:

- a) Peraampasan barang tertentu;
- b) Pengumuman keputusan hakim;
- c) Pembayaran ganti rugi;
- d) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e) Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f) Pencabutan izin usaha.

Kesimpulan

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan consume tidak hanya dapat dilakukan melalui jalur Litigasi (pengadilan) tetaapi dapat pula dilakukan melalui diluar pengadilan (Non Litigasi). Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengket Konsumen yang dibentuk oleh Menteri Perdagangan pada masing-masing Kabupaten/Kota. Dibentuknya BPSK dengan tujuan dapat terselesainya sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dengan mudah, hemat dan dengan musyawarah mufakat. Upaya yang dapat ditempuh melalui BPSK dapat menggunakan cara Mediasi, Arbitrase atau Konsiliasi tergantung pada kesukarelaan para pihak.

Daftar Pustaka

- Arif, Anggreany, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Perkara Perdata*. Al-Risalah, 2012. <http://www.uin-alauddin.ac.id/download-8.%20MEDIASI%20SEBAGAI%20ALTERNATIF%20PENYELESAIAN%20Anggie%20UMI.pdf>.
- Barkatulah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media, 2008.
- Helmi, Hanum Rahmaniar, Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia, *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, No. 1 (2015): 77-89.
- Indonesia, Yayasan Lembaga Bantuan Hukum, Pusat Studi Hukum, dan Kebijakan Indonesia, *Panduan bantuan hukum di Indonesia: pedoman anda memahami dan menyelesaikan masalah hukum*, Yayasan Obor Indonesia, 2009. <https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Y1oghffVI2cC&oi>

- =fnd&pg=PA1&dq=penyelesaian+sengketa+perlindungan+konsu
men&ots=e2lAln0oQh&sig=uKbVghAezEcKuiCg6SOzBsH-R78.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Mahkamah Agung RI, *Peraturan Mahkamah Agung tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Perma No. 1 Tahun 2006
- Muryati, Dewi Tuti, dan B. Rini Heryanti. "Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan." *Jurnal Dinamika Sosbud* 3, no. 1 (2011). <http://ilib.usm.ac.id/sipp/doc/jurnas/gdl-usm--dewitutimu-87-1-pengatur-e.pdf>.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Praditya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Garuda, 2008.
- Rusli, Tami, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan." *KEADILAN PROGRESIF* 3, no. 1 (2012). <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/KP/article/view/71>.
- Salami, Rochani Urip, dan Rahadi Wasi Bintoro. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)." *Jurnal Dinamika Hukum* 13. Diakses 29 Januari 2016. <http://fh.unsoed.ac.id/sites/default/files/fileku/dokumen/JDH2013/JDHJanuari2013/11.pdf>.
- Santoso, Mas Achmad, *Alternative Dispute Resolution (ADR) di Bidang Lingkungan Hidup*. Makalah disampaikan dalam acara Forum Dialog tentang *Alternative Dispute Resolution (ADR)* yang diselenggarakan oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman dan *The Asia Foundation*. Jakarta, 1995
- Sinaga, Aman, *Apakah Putusan BPSK Dapat Dibanding?*, Media Indonesia (29 Agustus 2004).
- Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Usman, Rachamadi, *Mediasi di Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Winarta, Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

<http://kbbi.web.id/sanksi> Diakses pada tanggal 02 Pebruari 2015 Jam 10.21 WIB

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37565/4/Chapter%20II.pdf> Diakses pada tanggal 28 Januari 2016 jam 11.13 WIB

<https://rizalunpad.wordpress.com/2011/11/25/penyelesaian-sengketa-melalui-alternative-dispute-resolution-adr-oleh-dr-wicipro-setiadi-s-h-ma/> Diakses pada tanggal 30 Januari 2016 Jam 05.34 WIB

<http://www.fakultashukum-universitaspnjisakti.com/informasi-akademis/artikel-hukum/34-pengaturan-alternative-dispute-resolution-adr-kajian-terhadap-undang-undang-nomor-30-tahun-1999.html?showall=1> Diakses pada tanggal 30 Januari 2016 Jam 05.44 WIB