



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research  
Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 11297-11306  
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246  
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Akibat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Kewenangannya Maka Dapat Dilakukan Upaya Hukum Lainnya Di Pengadilan Umum

Indra Afrita<sup>1✉</sup>, Lina<sup>2</sup>, Ahmad Khomeni Nasution<sup>3</sup>, M. Adri<sup>4</sup>, Juni<sup>5</sup>  
Universitas Lancang Kuning  
Email: linamubaraq565@gmail.com<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Dalam proses peradilan perdata khusus banyak di temukan gugatan yang telah di putus pada Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (LPSK) di lakukan upaya keberatan oleh pihak yang tidak merasa puas dengan putusan LPSK tersebut ke pengadilan perdata khusus. Pada hal Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya. Pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen telah diatur secara limitatif di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Tujuan membentuk BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis kewenangan dan proses penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK sehingga putusan dari BPSK dapat di batalkan oleh Pengadilan Umum.. Hal ini harus di kaji lebih dalam mengapa pengadilan negeri membatalkan putusan BPSK sehingga putusan ini dinilai cacat formil. Bukankah didalam Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 khususnya pasal 54 ayat (3) yang berbunyi " Putusan majelis bersifat final dan mengikat". Namun dalam kenyataannya putusan BPSK banyak yang dibatalkan ke pengadilan karena dianggap menyalahi kewenangannya dalam pengambilan keputusan.  
Kata Kunci: *Penyelesaian Sengketa Konsumen, Upaya Hukum, Pengadilan Umum*

## Abstract

In the special civil court process, it is found that many lawsuits that have been decided at the Consumer Dispute Resolution Institute (LPSK) are being challenged by parties who are not satisfied with the LPSK's decision to the special civil court. In this case, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) has the authority to resolve consumer disputes outside of court as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and its implementing regulations. The implementation of BPSK's duties and authority in resolving consumer disputes has been regulated in a limited manner in the Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001. The aim of establishing BPSK is to protect consumers and business actors by creating a consumer protection system that contains elements of legal certainty and information transparency. The aim of this research is to analyze the authority and process of resolving consumer disputes at BPSK so that decisions from BPSK can be annulled by the General Court. Isn't it in Law Number: 8 of 1999, specifically article 54 paragraph (3) which states "The decision of the panel is final and binding". However, in reality many BPSK decisions have been annulled in court because they were deemed to have violated their decision-making authority.

Keywords: *Consumer Dispute Resolution, Legal Remedies, General Court*

## PENDAHULUAN

Aristoteles menyatakan bahwa tujuan bermasyarakat adalah untuk mencapai keadilan, dan untuk mencapai keadilan tersebut maka dibutuhkan hukum sebagai instrumen (Bernard L. Tanya, 2010). Aristoteles juga berpendapat bahwa hakikat hukum itu ada karena kausalitas, yakni dari sebab yang berupa bahan (*causa materialis*), dari sebab yang berupa bentuk (*causa formalis*), dari sebab yang berupa pembuat (*causa efisien*), dan dari sebab yang berupa tujuan (*causa finalis*). Mencari nilai keadilan yang akiki sangatlah sulit dan harus menjalani proses yang panjang. Dalam aturan yang ada di negara kita harus melalui tahapan demi tercapainya kepastian hukum. Dalam penerapan hukum yang dilakukan dalam suatu lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang telah diputuskan namun dapat dilakukan upaya hukum di pengadilan negeri setempat. Indonesia adalah negara hukum sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, selanjutnya disebut UUD 1945. Dimana kalimat tersebut mempunyai arti secara luas bahwa Indonesia adalah negara yang menganut paham negara hukum (*rechtsstaat*) dan bukan negara kekuasaan (*machstaat*) (C.S.T Kansil, 1989).

Di Indonesia, perselisihan dalam ranah hukum privat ini sering terjadi bila seseorang merasa hak-hak keperdataannya telah dilanggar dan akan berupaya untuk mempertahankan haknya tersebut. Untuk mempertahankan haknya, orang tentu

menggunakan hukum yang berlaku seperti seorang pemilik tanah akan menuntut ganti rugi kepada pihak yang menggusur atau menguasai tanahnya (R. Soeroso, 2008). Terkadang bila perselisihan ini tidak bisa diselesaikan secara kekeluargaan, maka upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa keperdataan itu ditempuh dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan. Masing-masing pihak harus membuktikan kebenaran pendiriannya dan kesalahan-pelanggaran hukum yang dilakukan lawannya dan disisi lain berusaha melumpuhkan bukti yang diajukan pihak lawan (Priyatna Abdurrasyid, 2011). Peradilan adalah segala sesuatu yang bertalian dengan tugas memutus perkara dengan menerapkan hukum, menemukan hukum "inconcrito" dalam mempertahankan dan menjamin ditaatinya hukum materil, dengan menggunakan prosedural yang ditetapkan oleh hukum formal (Zaeni Asyhadie, 2009). Tempat dan kedudukan peradilan dalam negara hukum dan masyarakat demokrasi masih tetap diandalkan sebagai katup penekan (pressure value) atas segala pelanggaran hukum, ketertiban masyarakat, dan pelanggaran ke tertiban umum, juga peradilan masih tetap diharapkan berperan sebagai "the last resort" yakni sebagai tempat terakhir mencari kebenaran dan keadilan, sehingga pengadilan masih diandalkan sebagai badan yang berfungsi menegakkan keadilan dan kebenaran (Yahya Harahap, 1997).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdiri berdasarkan Undang-undang dimana setiap Kabupaten/ Kota wajib dibentuk sesuai perintah undang-undang dan mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan (non litigasi) secara murah, cepat, dan sederhana (Shofie, 2002). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang di buat oleh bertujuan untuk melindungi konsumen serta pelaku usaha demi tercapainya kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Badan Sengketa Perlindungan Konsumen adalah salah satu badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara beberapa cara yaitu:

1. Dengan cara memediasi para pihak yang bersengketa, BPSK sebagai pihak ketiga yang netral atau sebagai mediator bagi para pihak yang bersengketa namun BPSK tidak memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan penyelesaian sengketa. BPSK dalam memediasi hanya sebagai pihak yang membantu menyelesaikan sengketa para pihak sehingga tercapainya kesepakatan anta para pihak yang bersengketa;
2. Dengan cara Abitarse yaitu para pihak sepakat menyerahkan penyelesaian sengketa ini kepada BPSK selaku pihak yang netral sehingga tercapainya win-win solution dan kesepakatanya di tuangkan dalam perjanjian abitrase. Arbitrase ini adalah salah satu

cara penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan diluar pengadilan;

3. Dengan cara konsolidasi yaitu BPSK adalah sebagai pihak ketiga yang menengahi serta mengawal jalannya kesepakatan para pihak yang bersengketa. Dalam konsolidasi ini BPSK sebagai pihak ketiga memiliki hak istimewa untuk memberikan pendapat dan menasehati para pihak.

Dalam hubungan hukum sering kali menimbulkan pelanggaran norma perlindungan konsumen dan mengakibatkan kerugian pada konsumen. Pelanggaran terhadap norma perlindungan konsumen selalu saja berakibat kerugian materi terhadap konsumen. Pelaku usaha terkadang selalu menggunakan cara-cara yang tidak benar dalam penyelesaian sengketa, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Namun pelaku usaha juga merasa di rugikan karena konsumen telah melakukan ingkar janji seperti yang telah di sepakati dalam sebuah perjanjian. Dua hal ini yang melatar belakangi penulis untuk mengkaji kewenangan BPSK dalam memutuskan sengketa konsumen yang mengakibatkan pelaku usaha melakukan upaya hukum lainnya di pengadilan umum. Penulis juga menemukan upaya keberatan yang dilakukan pelaku usaha di kabulkan oleh pengadilan umum.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur (*library research*) (P. Andi, 2012). Jenis pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan teori dan asas hukum. Penelitian hukum normatif didefinisikan penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan maupun putusan pengadilan. Penelitian hukum normatif bisa juga disebut sebagai penelitian hukum doctrinal (Jonaedi Effendi & Johnny Ibrahim, 2018).

Prosedur dalam penelitian ini dilaksanakan dengan tahapan-tahapan yaitu mengumpulkan data Pustaka, membaca, mencatat, menelaah, mengumpulkan konsep atau naskah kemudian dilakukan elaborasi dan eksplanasi terhadap data atau teks yang terkumpul berkaitan dengan topik pembahasan utama di dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Zed (M. Zed, 2008) yang mengatakan bahwa riset Pustaka tidak hanya sebatas urusan membaca dan mencatat literatur atau buku, melainkan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka, membaca, mencatat serta mengolah suatu bahan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Akibat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar kewenangannya Dapat Dilakukan Upaya Hukum Lainnya Di Pengadilan Umum

Diera negara berkembang seperti di Indonesia selalu melakukan pembangunan dan peningkatan ekonomi secara merata. Semua sektor mulai mengalami peningkatan dan kemajuan. Perkembangan yang cukup pesat ini banyak kebutuhan-kebutuhan yang harus di penuhi oleh masyarakat untuk meningkatkan kegiatan usahanya demi berjalannya roda ekonomi secara nasional. Pelaku usaha selalu punya cara untuk melakukan pengembangan usahanya di segala aspek kehidupan sosial. Banyak cara-cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen untuk mengikuti kegiatan usahanya serta menerima bentuk usaha yang ditawarkan. Konsumen sebagai sasaran oleh pelaku usaha selalu terlena dengan promo-promo yang diberikan pelaku usaha untuk menjual produknya dengan penawaran kredit atau pinjaman lainnya. Hal inilah yang menjadi sumber permasalahan konsumen. Banyak konsumen tidak sanggup memenuhi kewajibannya dikarenakan ketidak mampuan konsumen untuk melakukan pemenuhan prestasi yang telah disepakatinya.

Ketika pelaku usaha melakukan hal-hal yang tidak wajar kepada konsumen sehingga melanggar norma perlindungan konsumen dengan cara mengambil paksa barang milik konsumen di tengah jalan bahkan ada yang memaksa untuk menandatangani surat tanpa tau apa isi dari surat tersebut. Pelaku usaha telah memaksakan kehendaknya dalam penyelesaian sengketa tersebut. Konsumen yang merasa dirugikan mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan harapan konsumen mendapatkan keadilan yang seadil adilnya di lembaga perlindungan konsumen. Pelaku usaha kerap sekali mencantumkan klausul baku kepada konsumen seperti pada pasal 18 Undang-Undang Nomor: 8 tahun 1999 tentang ketentuan pencantuman klausul baku. Hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen karena banyak sekali pasal-pasal yang merugikan pihak konsumen. Dari perjanjian baku yang telah di sepakati pihak konsumen terkadang tidak dapat mengartikan apa yang tercantum didalam perjanjian baku tersebut sehingga ketika ada kelalaian yang dilakukan konsumen langsung menjadikan perjanjian baku tersebut sebagai bukti autentik di pengadilan umum.

Adapun kewenangan kewenangan dari BPSK menurut undang - undang nomor: 8 tahun 1999 adalah pasal 52 yang berbunyi sebagai beikut " Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen 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.

Pada pasal 54 Undang-Undang Nomor: 8 tahun 1999 ayat (3) yang berbunyi "putusan majelis bersifat final dan mengikat". Namun bertolak belakang dengan pasal 56 ayat (2) yang berbunyi "Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut". Inkonsisten yang di tunjukkan oleh Undang-Undang Nomor: 8 tahun 1999 ini ketika putusan bersifat final dan mengikat di ataur dalam pasal 54 ayat (3) di mentahkan lagi dengan pasal 56 ayat (2). BPSK tidak punya hak eksekusi sehingga untuk mengeksekusi putusan harus melalui pengadilan Negeri sesuai dengan pasal 57 UU Nomor:8 tahun 1999 yang berbunyi "Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan". Hal ini lah celah untuk mengajukan keberatan di pengadilan negeri di tempat domisili para pihak, sehingga keputusan BPSK yang dinyatakan final dan mengikat dapat dilakukan pembatalan di pengadilan umum. BPSK juga hanya bisa memberikan sanksi administrasi terhadap pelaku usaha berupa denda paling banyak dua ratus juta rupiah, sehingga pelaku usaha selalu melakukan kesalahan yang sama.

Ketika upaya keberatan dilakukan oleh pelaku usaha ke pengadilan umum dan pelaku usaha yang merasa dirugikan oleh konsumen melalui keputusan BPSK memberikan bukti kepada pengadilan umum bahwa BPSK tidak berwenang memeriksa atau mengadili karena para pihak telah melakukan kesepakatan yang di ikat dalam suatu perjanjian sebagaimana

yang di atur dalam pasal 1833 KUHPertdata yang berbunyi "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya" selain itu terdapat pula yurisprudensi hukum yaitu Putusan MKRI No. Register tanggal 27 K/Pdt.Sus 2013 yang menegaskan bahwa BPSK tidak berwenang mengadili sengketa yang ditimbulkan oleh suatu perjanjian, melainkan kewenangan dari pengadilan negeri.

Kewenangan terhadap BPSK cacat formil dikarenakan para pihak telah melakukan kesepakatan dan menjadi undang undang bagi yang melakukan perjanjian tersebut sehingga keputusan yang di buat oleh BPSK tidak memiliki kekuatan hukum dan dapat di batalkan oleh pengadilan umum.

#### Contoh Kasus Terhadap Putusan BPSK Di Luar Kewenangannya

Contoh perkara sengketa konsumen yang telah di putus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, BPSK telah diterima dan mengabulkan pengaduan Termohon Keberatan/Konsumen serta sudah diputus dalam Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri Reg. No. 16/SKT-ABR/2023/BPSK.Kdr tertanggal 12 Juni 2023. Putusan dari BPSK Kota Kediri membuat Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha mengajukan keberatan setelah menerima pemberitahuan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen ke pengadilan negeri setempat. Dasar keberatan yang diajukan Termohon Keberatan adalah Lessee dari Pemohon Keberatan, sebagaimana hal ini dimuat dalam Perjanjian Pembiayaan Berupa Pembiayaan Modal Kerja Dengan Cara Jual dan Sewa Balik (Sale and Lease Back) No. 04812122001281 tertanggal 08 Juni 2022 (untuk selanjutnya disebut "Perjanjian"). Yang menjadi Objek Pembiayaan yang disepakati dalam Perjanjian adalah 1 unit Kendaraan roda empat dengan spesifikasi Jenis : MPV NISSAN, Grand Livina tahun 2008, No. Rangka MHBG1CG1F8JO19222, No. Mesin HR15926727A, Warna abu-abu metalik, atas nama Sudiarti Pardede, No. BPKB K06187266 (untuk selanjutnya disebut sebagai "Objek Pembiayaan") yang akan dibiayai dalam waktu (tenor) 36 bulan dan Termohon Keberatan/Konsumen harus membayar uang sewa sebesar Rp1.925.000,- (satu juta sembilan ratus dua puluh lima ribu Rupiah) per bulan.

Bahwa setelah berjalannya waktu Perjanjian, Termohon Keberatan/Konsumen tidak melaksanakan kewajibannya sejak pembayaran uang sewa ketiga yang telah jatuh tempo. Meskipun telah diberikan Surat Peringatan 1 tertanggal 15 September 2022, Surat Peringatan 2 tanggal 22 September 2022 dan Surat Pelunasan Hutang pada tanggal 29 Desember 2022 Termohon Keberatan/Konsumen tetap tidak membayar uang sewa dan seluruh hutang-hutangnya. Bahwa karena tidak dibayarnya uang sewa dan segala hutang hutangnya, maka Termohon Keberatan/Konsumen dinyatakan Cidera Janji sebagaimana

Pasal 11 ayat 11.1 yaitu : Lessee lalai membayar setiap uang sewa atau biaya lainnya yang harus dibayar menurut Perjanjian Pembiayaan ini dan dokumen-dokumen terkait lainnya bila jatuh tempo Sebagaimana hal ini pun dikuatkan oleh Pasal 1238 KUHPerdata yaitu : Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Berdasarkan fakta dan dasar hukum di atas telah terbukti Termohon Keberatan/Konsumen telah cidera janji/wanprestasi. Bahwa karena Termohon Keberatan tidak memiliki itikat baik untuk melaksanakan kewajibannya, maka Pemohon Keberatan melakukan eksekusi terhadap Objek Pembiayaan miliknya. Adapun Perjanjian antara Pemohon Keberatan dan Termohon Keberatan adalah Perjanjian Sale and Lease Back. Sale and Lease back berdasarkan Pasal 1 angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 35 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan yang berbunyi : Sale and Leaseback yang selanjutnya disebut Jual dan Sewa-Balik adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penjualan suatu barang oleh debitur kepada Perusahaan Pembiayaan yang disertai dengan menyewapembiayaan kembali barang tersebut kepada debitur yang sama.

Berdasarkan bunyi Pasal tersebut menjelaskan bahwa Objek Pembiayaan adalah milik Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha. Sebagai Pemilik Objek Pembiayaan, Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha memiliki hak kebendaan sebagaimana dijelaskan dalam asas droit de suite atau zaakgevolg hal ini merupakan salah satu ciri hak kebendaan, yakni suatu hak yang terus mengikuti pemilik benda, atau hak yang mengikuti bendanya di tangan siapapun (het recht volgt de eigendom van de zaak). Hak kebendaan adalah hak absolut, artinya hak yang melekat pada suatu benda, memberikan kekuasaan langsung atas benda tersebut dan dapat dipertahankan terhadap tuntutan oleh setiap orang. Selain itu, dijelaskan pula di dalam Pasal 11.2 Perjanjian Pembiayaan yaitu Jika salah satu kejadian cidera janji/kelalaian yang disebutkan pada ayat 1 Pasal ini, maka Lessor berhak melaksanakan salah satu, sebagian dan atau keseluruhan ketentuan-ketentuan di bawah ini :

11.2.4 Menarik/menguasai kembali objek sewa pembiayaan dari lokasi atau tempat-tempat lain dimana objek sewa pembiayaan tersebut berada dari penguasaan lessee atau siapapun juga dengan dan/atau tanpa bantuan aparat hukum serta dengan cara apapun yang dianggap layak dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

11.25 Melakukan sewa pembiayaan (Sale and leaseback) kepada pihak lainnya atau menjual Objek Sewa Pembiayaan kepada pihak ketiga lainnya. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan

bahwa tindakan Pemohon Keberatan dalam menarik dan mengeksekusi serta menjual Objek Pembiayaan tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

## SIMPULAN

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, keputusan yang diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki kemungkinan untuk diajukan keberatan di pengadilan negeri sesuai dengan domisili para pihak yang terlibat dalam sengketa. Sebagai contoh, dalam suatu kasus, keputusan BPSK yang ditetapkan dengan nomor Registrasi No. 16/SKT-ABR/2023/BPSK.Kdr pada tanggal 12 Juni 2023 telah dibatalkan oleh pengadilan negeri Tulungagung dalam kasus dengan Nomor: 55/Pdt.Sus-BPSK/2023/PNTlg.

Dalam konteks ini, ada beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan proses penyelesaian sengketa:

- Pertama, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebaiknya lebih teliti dalam mengevaluasi laporan atau pengaduan yang diterima dari konsumen. Penting untuk mengidentifikasi apakah kewenangan BPSK sesuai dengan kasus yang bersifat keperdataan, bukan hanya terbatas pada penyelesaian sengketa konsumen.
- Kedua, para pelaku usaha sebaiknya mengutamakan prinsip etika dan komitmen untuk menyelesaikan masalah secara damai. Pendekatan kekeluargaan dapat menjadi jalan keluar yang lebih baik untuk menyelesaikan sengketa, sehingga dapat menghindari permasalahan yang berujung pada proses hukum di pengadilan. Di samping itu, konsumen juga diminta untuk memenuhi kewajiban mereka sebagai bagian dari upaya mencegah terjadinya masalah yang kemungkinan dapat berujung pada proses hukum yang lebih panjang dan kompleks di pengadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernard L. Tanya. (2010). *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*. Genta Publishing.
- C.S.T Kansil. (1989). *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka.
- Jonaedi Effendi, & Johnny Ibrahim. (2018). *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Kencana.
- M. Zed. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- P. Andi. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.

- Priyatna Abdurrasyid. (2011). *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS): Suatu Pengantar*. Fikahati Aneska.
- R. Soeroso. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika.
- Yahya Harahap. (1997). *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Citra Aditya Bakti.
- Zaeni Asyhadie. (2009). *Peradilan Hubungan Industrial*. Rajawali Pers.