

HAMBATAN-HAMBATAN PROSES PENYELESAIAN SENGKETA PERLINDUNGAN KONSUMEN BELUM DAPAT BERJALAN SECARA EFEKTIF (STUDI KASUS BPSK KABUPATEN TANGERANG)

Pardamean Harahap
Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul Jakarta
Jalan Arjuna Utara No. 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510
pardamean.harahap@esaunggul.ac.id

Abstract

Every person ever is a consumer to satisfy the need for needs of the need to be either a primer and secondary needs in order to obtain goods and services, although not everyone is s businessman, therefore as a consumer not to escape the various problems that may occur as a result of the fraud of a businessman, fraud and so on, then it needs to be settled, through the courts and outside of court such as the client's settling body (BPSK) As a new agency that gives consumers a chance and businessman to choose on of the three resettlement mechanisms, namely: Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. This study uses some method, namely : the first study library is made up of (a). the kind of normative law study or a study of secondary data documents sekunder; (b). the nature of the research in this research use descriptive research analysis; and (c). the type of data consists of primary legal data, legal data secondary, and tertiary legal materials, the second interviow with two members of the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) in the District Tangerang.

Keywords: dispute, consumer protection, bpsk tangerang district

Abstrak

Setiap orang pernah menjadi konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder dalam rangka memperoleh barang dan jasa, walaupun tidak semua orang menjadi pelaku usaha, oleh karena itu sebagai konsumen tidak luput dari berbagai permasalahan yang mungkin terjadi seperti adanya kecurangan pelaku usaha, penipuan dan sebagainya, maka perlu penyelesaian sengketa konsumen yang baik dan benar, melalui pengadilan maupun diluar pengadilan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga baru yang memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memilih salah satu dari tiga mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, yaitu : Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Penelitian ini menggunakan beberapa metode yakni : pertama studi pustaka terdiri dari (a). jenis penelitian hukum normative atau studi dokumen data sekunder; (b). sifat penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analisis; dan (c). jenis data terdiri dari data hukum primer, data hukum sekunder, dan bahan-bahan hukum tersier. Kedua melakukan wawancara kepada dua orang anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kabupaten Tangerang dan kepada salah satu pengurus di sekretarian BPSK kabupaten Tangerang.

Kata kunci: sengketa, perlindungan konsumen, bpsk kabupaten tangerang

Pendahuluan

Setiap orang pernah menjadi konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder dalam rangka memperoleh barang dan jasa, walaupun tidak semua orang menjadi pelaku

usaha, oleh karena itu sebagai konsumen tidak luput dari berbagai macam permasalahan yang mungkin terjadi seperti kecurangan pelaku usaha, penipuan dan sebagainya, maka perlu mendapat perlindungan dan jaminan hukum dari negara sebagai organ terhadap konsumen

diperlukan produk hukum yang jelas dan dapat menjamin perlindungan masyarakat terutama konsumen pemakai barang dan jasa, untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen pembuat Undang-undang telah melahirkan Undang-undang Nomor. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disebut UUPK), tetapi dengan lahirnya Undang-undang perlindungan konsumen yang diharapkan mampu menyelesaikan sengketa konsumen belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat, walaupun undang-undang perlindungan konsumen sudah disahkan hampir dua dasawarsa lamanya, namun kenyataannya masih banyak kendala dan masyarakat belum merasakan dampak perlindungan negara terhadap konsumen yang maksimal.

Undang-undang perlindungan konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua bagian yaitu : pertama penyelesaian sengketa diluar pengadilan terdiri dari: (a). penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri; dan (b). penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut (BPSK), dengan menggunakan mekanisme, yaitu Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Kedua adalah Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Dari uraian diatas maka yang menjadi masalah adalah bagaimana proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen belum berjalan secara efektif, jadi jika dikaitkan dengan

peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen sangat luas cakupannya, maka peneliti hanya menganalisis atau menghubungkan dengan kendala-kendala proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, dan menganalisis kasus pelanggaran undang-undang sengketa konsumen (BPSK) kabupaten Tangerang tentang sengketa kredit kendaraan bermotor roda dua atau roda empat yang telah diselesaikan di BPSK kabupaten Tangerang, baik penyelesaian melalui mediasi maupun penyelesaian melalui Arbitrase, menyangkut kredit macet pembayaran kendaraan bermotor.

Berhubung masih banyaknya persoalan yang dihadapi masyarakat atas tindakan pelaku usaha baik yang kecil maupun yang besar maka penelitian ini mempunyai alasan ataupun sebab-sebab ingin menelaah masalah penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, adalah sebagai berikut :

Masyarakat sering dirugikan dan tidak mengetahui cara untuk melindungi dirinya. Setelah lahirnya Undang-undang perlindungan konsumen peraturan perundang-undangan belum memadai untuk menyelesaikan masalah konsumen. Penerapan dalam menjatuhkan sanksi belum berjalan sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana, serta pemberian ganti kerugian dalam penyelesaian secara pidana maupun perdata.

Dari penelitian ini, perlu dilakukan analisis, terhadap kasus-kasus perlindungan konsumen, untuk mencapai penyebab atau hambatan-hambatan yang menyebabkan belum efektifnya penyelesaian sengketa konsumen terhadap tindakan-tindakan oknum pelaku usaha yang melakukan kecurangan dan pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang terkait dengan perlindungan konsumen, akhirnya penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan baik kepada konsumen, pelaku usaha maupun kepada pemerintah dan penegak hukum itu tersendiri.

Hasil dan Pembahasan

Kendala-kendala belum efektifnya proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi konsumen pencari keadilan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan, yaitu untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana dan murah.

Disamping itu tidak adanya konsistensi pada pasal-pasal dalam UUPK, adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan pasal yang lainnya, maupun adanya konflik horizontal dengan produk perundang-undangan yang lainnya.

Sebagai ilustrasi akan disampaikan beberapa kendala-kendala dan permasalahan yang timbul, yang membingungkan dalam implementasinya.

1. Kendala Pendanaan

Pendanaan juga dapat berpengaruh pada kinerja BPSK. Pada tahun 2002 BPSK masih menerima anggaran dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), namun tidak lagi pada tahun 2003. Dana operasional untuk BPSK kemudian dialokasikan kepada pemerintah daerah melalui APBD. Namun ternyata pemerintah daerah, pemerintah kabupaten dan kota tidak memasukkan dana operasional BPSK ke dalam APBD. Mengingat kenyataan bahwa otonomi daerah sampai saat ini belum berjalan lancar, maka beberapa BPSK belum menerima dana operasional.

Departemen perindustrian dan perdagangan/Deperindag telah mengajukan dana operasional BPSK kepada Departemen keuangan, namun ternyata dana tersebut diminta dialihkan pada dana alokasi umum (DAU). Untuk pengembangan sumber daya manusia BPSK, Deperindag telah melakukan pelatihan-pelatihan secara bertahap dengan sumber dana yang terbatas.

Sebagai konsekwensi karena biaya pelaksanaan BPSK tidak hanya dibebankan kepada APBN, tetapi juga APBD dan seiring dengan semangat otonomi daerah, maka mulai

tahun anggaran 2003 seluruh biaya pelaksanaan BPSK dibebankan kepada APBD.

2. Kendala sumber daya manusia BPSK

Anggota BPSK terdiri dari 3 unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Keterwakilan unsur-unsur ini oleh undang-undang dimaksudkan untuk menunjukkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Masing-masing BPSK memiliki sedikitnya 9 sampai 15 anggota disesuaikan dengan volume dan beban kerja BPSK, yang terdiri dari 3 unsur tersebut secara berimbang, yakni :

- a. Unsur pemerintah yang berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industry, perdagangan kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan dan keuangan.
- b. Unsur pelaku usaha yang berasal dari asosiasi atau organisasi pengusaha yang berada di daerah kota atau daerah kabupaten setempat.
- c. Unsur konsumen yang berasal dari LPKSM yang terdaftar dan diakui oleh walikota atau bupati atau kepala dinas setempat.

Pembagian anggota BPSK ke dalam tiga unsur tersebut berkaitan dengan konsep keseimbangan kepentingan para pihak yang bersengketa (konsumen vs pelaku usaha) dan kepentingan pemerintah yang memposisikan diri sebagai pihak yang netral dalam pengambilan kebijakan.

Sekurang-kurangnya 1/3 dari anggota BPSK harus berlatar belakang pendidikan hukum. Ini penting karena BPSK merupakan badan bentukan pemerintah yang tugas pokoknya menjalankan fungsi pengadilan.

Proses pengangkatan anggota BPSK menimbulkan masalah tersendiri, karena dalam kenyataannya pengangkatan anggota BPSK lebih menekankan keterwakilan unsur dari pada kompetensi anggota dalam mengelola dan menyelesaikan sengketa, sehingga banyak anggota BPSK yang tidak menguasai materi pokok sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Keanggotaan BPSK yang terdiri dari 3 unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen dengan latar belakang masing-masing kulturalnya, dalam kenyataannya sering menimbulkan persoalan. Sebagaimana disampaikan oleh Arif di sekretarian BPSK kabupaten Tangerang yang antara lain menyampaikan "Penyelesaian sengketa di BPSK dibentuk majelis yang di ketuai oleh salah satu yang berasal dari unsur pemerintah sedangkan dari unsur konsumen dan dari unsur pelaku usaha menjadi anggota. Yang menjadi kendala dari unsur pemerintah sebagai ketua, dan sebagai PNS tidak berani terlalu tegas dalam mengambil keputusan karena kinerja di PNS sebagai ketua majelis BPSK masih harus mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada atasannya dari instansi mana PNS ini berasal, hal ini berbeda dengan dari unsur yang berasal dari konsumen yang berani lebih kritis untuk mengambil keputusan". Berdasarkan kajian psikologi dan kecenderungan bahwa lingkungan berpengaruh terhadap perilaku dan sistem social berpengaruh pada cara pandang.

Pasal 4 ayat 2 SK Menperindag No. 301/MPP/Kep/10/2001 mengatur bahwa anggota BPSK dari unsur pemerintah secara otomatis terpilih menjadi ketua. Sedangkan wakil ketua berasal dari unsur diluar unsur pemerintah. Keputusan Menperindag/MPP/Kep/10/2001, pemberhentian anggota sekretariat BPSK, pasal 4 ayat (2) dan (3).

Anggota BPSK dari unsur pemerintah terbiasa dengan sistem birokrasi pemerintah yang kaku dan hati-hati. Hal ini dapat menghambat proses BPSK menjadi sebuah lembaga yang independen.

Anggota BPSK yang merupakan wakil pemerintah biasanya adalah aparat pemerintah daerah yang kedudukannya jauh dibawah kepala dinas industri dan perdagangan setempat. Hal ini menjadi wakil-wakil pemerintah dalam BPSK tersebut tidak memiliki independensi sama sekali, karena sebelum mengambil keputusan harus meminta nasehat atasannya terlebih dahulu.

Kultur atasan dan bawahan dalam birokrasi pemerintah yang sering kali terbawa di BPSK dapat menjadi beban psikologi secara internal antara anggota BPSK unsur pemerintah

dengan anggota sekretariat BPSK, dan secara eksternal dengan atasannya masing-masing.

Undang-undang tidak memberikan batasan yang tegas unsur pemerintah dengan kompetensi seperti apa yang dapat menjadi anggota BPSK, akibatnya terdapat unsur pemerintah yang berasal dari dinas keindahan kota pada BPSK kota Makasar. Seharusnya pemerintah tetap mengaitkan keterwakilan unsur pemerintah itu dengan kompetensi dan syarat-syarat keanggotaan BPSK.

Anggota BPSK dari unsur konsumen yang direkrut dari wakil LPKSM yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah setempat, pada umumnya adalah aktivis di bidang perlindungan konsumen yang terbiasa dengan kultur dunia advokasi yang kritis dan dinamis. Dalam banyak hal konsepnya dianggap tidak realistis dan sulit dipahami oleh unsur lainnya.

Perbedaan latar belakang kultur masing-masing unsur BPSK tersebut menyebabkan munculnya persepsi yang tidak sama terhadap aspek-aspek perlindungan konsumen dan penafsiran hukum sehingga menghambat proses penyelesaian sengketa. Anggota BPSK dari unsur pelaku usaha yang direkrut dan wakil asosiasi dan/atau organisasi pengusaha di daerah kota/kabupaten setempat, pada umumnya kental dengan unsur bisnis yang sering terjebak pada pandangan-pandangan pragmatis ekonomi untuk mencapai tujuan tertentu.

Persyaratan keanggotaan yang memaksa anggota BPSK direkrut dari mereka yang telah memiliki posisi mapan yang menyebabkan tugas-tugas BPSK hanya sebagai Sembilan, sehingga tidak dapat optimal. Keharusan menyelesaikan sengketa harus diselesaikan dalam sebuah majelis yang harus terdiri dari tiga unsur secara berimbang, padahal masing-masing anggota memiliki kesibukan sehingga tugas di BPSK tidak bersifat full time. Hal ini dalam praktek sering menyulitkan secara teknis karena pada umumnya anggota BPSK sulit untuk meninggalkan tugas pokoknya diluar BPSK.

Ketentuan mengenai persyaratan batasan umur bagi anggota BPSK dalam penerapan di daerah menimbulkan masalah, karena tidak selalu tingkat usia berkorelasi positif dengan

tingkat kompetensi terhadap hukum perlindungan konsumen, terutama dalam kaitannya dengan hukum acara. Di beberapa daerah, generasi yang lebih mudah usianya, meskipun ternyata memiliki kompetensi yang lebih tinggi di bidang perlindungan konsumen, setelah berpengalaman sebagai pengacara selama lebih dari 7 tahun sejak berijazah sarjana hukum, terhambat untuk menjadi anggota BPSK karena persyaratan usia yang terlalu tinggi.

Persoalan-persoalan tersebut menjadi lebih kompleks ketika dihadapkan lagi dengan masalah profesionalisme rata-rata sumber daya manusia (SDM) yang masih memerlukan peningkatan pengetahuan maupun pengalaman dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK. Berdasarkan data yang terekam dalam pengamatan selama penelitian, mencerminkan sebuah fakta yang bisa merupakan faktor penyebab ketidak-profesionalisme SDM, BPSK sebagai berikut :

- a. Tidak semua anggota BPSK memiliki latar belakang pendidikan hukum dan baik yang berpendidikan hukum maupun tidak, rata-rata kurang mengetahui pengetahuan yang memadai mengenai aspek-aspek perlindungan konsumen dan teknis penyelesaian sengketa, seperti wawancara penulis di BPSK kabupaten Tangerang dari data yang diperoleh, bahwa 9 anggota BPSK hanya 3 orang yang berpendidikan hukum sedangkan yang lainnya ada yang sarjana pendidikan (SPD), sarjana ekonomi, dan sarjana teknik.
- b. Anggota sekretariat BPSK yang harus menangani pengaduan konsumen hampir semua tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang administrasi pengadilan, seperti penelitian yang ditemukan penulis di BPSK kabupaten Tangerang, sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu sekretariat mengakui bahwa beliau tidak memahami administrasi di BPSK karena beliau bukan berasal dari pendidikan hukum tetapi berpendidikan teknik dan hanya belajar sendiri.
- c. Kurangnya sarana pendidikan dan pelatihan untuk membangun profesionalisme anggota dan sekretariat BPSK, baik yang diseleng-

- garakan oleh Deperindag, kalangan perguruan tinggi, LPKSM maupun BPSK sendiri.
- d. Rendahnya minat belajar mandiri para anggota dan sekteriat BPSK.
- e. Kurangnya prasarana penunjang untuk membangun profesionalisme bagi anggota dan sekretariat BPSK seperti komputer, ruang sidang/ruang konsultasi, maupun perpustakaan BPSK, seperti di BPSK kabupaten Tangerang belum tersedia ruang perpustakaan khusus untuk BPSK.

Kurangnya profesionalitas anggota dan sekretariat BPSK ini berakibat rendahnya kualitas pelayanan kepada para pihak yang mempercayakan penyelesaian sengketa kepada BPSK. Apabila hal ini dibiarkan, maka BPSK tidak dapat berjalan efektif sehingga akan ditinggalkan oleh masyarakat. Profesionalisme ini pun berkaitan erat dengan adanya atau diberlakukannya ketentuan standar profesi Mediator, Konsiliator yang harus mempunyai Sertifikat Mediator/Konsiliator dari Mahkamah Agung untuk dapat menjalankan profesinya.

Keberadaan BPSK juga belum sepenuhnya diakui dan diantisipasi oleh lembaga peradilan. Cukup banyak hakim di pengadilan negeri yang belum mengetahui pembentukan BPSK di daerahnya. Akibatnya di beberapa pengadilan keberadaan terhadap putusan BPSK tidak dapat didaftarkan ke pengadilan negeri, seperti halnya wawancara penulis dengan anggota BPSK kabupaten tangerang yang mengatakan "pada saat BPSK kabupaten tangerang mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan negeri tangerang atas keputusan BPSK, tetapi kenyataannya pengadilan masih mempertanyakan dasar hukum pengadilan mengeluarkan penetapan eksekusi atas putusan BPSK, ini artinya pengadilan sendiri masih kurang memahami ketentuan tentang UUPK.

Demikian juga terhadap keputusan BPSK setelah melalui proses keberatan di pengadilan negeri, kemudian diajukan kasasi oleh pihak yang dikalahkan, ternyata di tingkat Kasasi, Mahkamah Agung tidak menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan batas waktu untuk

memberikan keputusan sebagaimana diwajibkan oleh UUPK.

3. Kendala Peraturan

Setelah berlakunya UUPK, yang semula diharapkan oleh semua pihak untuk memberikan solusi bagi penyelesaian perkara-perkara yang timbul sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut, ternyata dalam penegakan hukum terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses implementasinya, terutama ketika masuknya peran lembaga peradilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan BPSK yang banyak mengalami kendala, terutama aspek-aspek yang terkait dengan acara perdata.

Undang-undang ini juga tidak memberikan petunjuk atau pedoman teknis maupun penjelasan yang cukup, bahkan adanya pertentangan pasal yang satu dengan pasal yang lain, pertentangan baik dengan ketentuan acara yang dipakai selama ini, maupun pertentangan dengan peraturan yang lain, sehingga kepastian hukum sulit dicapai, sebagaimana yang disebutkan dalam penjelasan pasal 2 UUPK tentang Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Disamping adanya peraturan yang konsisten, juga belum adanya peraturan pelaksana yang mendukung. Dari segi procedural terdapat beberapa kelemahan pengaturan terutama mengenai prosedur beracara di BPSK dengan belum dikabulkannya formulir-formulir standar untuk beracara di BPSK.

a. Kendala prosedur beracara "keberatan" di Pengadilan Negeri.

Keberadaan BPSK yang diharapkan dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena putusan BPSK bersifat FINAL dan MENGIKAT, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan, tetapi dalam implementasinya mengalami berbagai hambatan.

Titik lemah dari lembaga BPSK ini adalah, bahwa putusan BPSK masih dimungkinkan untuk diajukan keberatan ke pengadilan negeri oleh pihak yang tidak puas. Padahal

prinsip dasarnya putusan BPSK bersifat final dan mengikat, karena BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang nilaiuntutannya kecil.

Ketentuan pasal 54 ayat (3) UUPK, dan pasal 42 ayat (1) Kep Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dengan jelas menyebutkan, putusan majelis BPSK adalah Pinal dan Mengikat, dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan upaya Banding, tetapi dalam pasal 56 ayat (2) UUPK, masih membuka peluang untuk mengajukan "Keberatan" kepada pengadilan negeri, setelah putusan BPSK diberitahukan. Hal ini menunjukkan masalah Kepastian Hukum sebagaimana disebutkan dalam penjelasan pasal 2 UUPK belum terwujud. Munculnya kemungkinan diajukan keberatan terhadap putusan BPSK, akan memperlemah motifasi pihak maupun untuk duduk dalam perundingan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

b. Pertentangan Peraturan yang satu dengan yang lain.

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan;
- d. Pemerintah atau instansi terkait apabila barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit.

2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.

3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) hurup d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Ketentuan pasal 46 ayat (2) UUPK menentukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama (class action). Gugatan sebagaimana di maksud di atas harus diajukan kepada peradilan umum.

Ketentuan pasal 46 ayat (2) ini, bertentangan dengan maksud dari berbagai pasal dalam UUPK. Ketentuan pasal ini membedakan antara konsumen atau ahli warisnya di satu pihak, dan kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat serta pemerintah atau instansi terkait di pihak lain. Ketiga yang disebut terakhir hanya memungkinkan untuk mengajukan gugatannya melalui peradilan umum.

Seharusnya perbedaan seperti ini tidak perlu terjadi, mengingat kepentingan seorang konsumen atau ahli waris sama dengan kepentingan kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat serta pemerintah dan instansi terkait, yaitu menuntut keadilan didepan hukum.

Gugatan kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat maupun gugatan pemerintah atau instansi terkait terhadap pelaku usaha adalah untuk kepentingan masyarakat konsumen yang dirugikan. Ini berarti, ketentuan pasal 46 ayat (2) melanggar asas persamaan hak didepan hukum. Menurut penulis hal ini juga melanggar Asas keadilan yang disebutkan dalam pasal 2 penjelasan UUPK.

Demikian pula ketentuan pasal 46 ayat (2) bertentangan dengan maksud ketentuan pasal 1 angka (11), pasal 45, pasal 47, pasal 49 s/d pasal 51, pasal 52 sub (a), (f) s/d (m), pasal 54 s/d pasal 57 UUPK, yang substansinya mengatur tentang pembentukan, pengakuan dan kewenangan BPSK di luar pengadilan.

Pasal 46 ayat (2) tidak dapat dikatakan sebagai aturan khusus mengingat pengaturannya dilakukan secara bersama-sama dengan pasal 45 ayat (1) dan (2) tentang kewenangan konsumen untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang dikehendakinya, yang mana keduanya

merupakan aturan umum, ini berarti asas "Lex Specialis derogate Legi Generaly" tidak berlaku.

c. Kendala substansi kewenangan putusan BPSK.

BPSK bukan sebagai eksekutor tetapi hanya sebagai administrative saja, misalnya BPSK berwenang melakukan pemantauan terhadap kontrak baku, seperti perparkiran di perusahaan atau dibeberapa Mol, hal ini tidak bisa berjalan dengan baik karena kurangnya kewenangan. Kalau BPSK meminta bantuan polisi tetapi itu hanya bersifat pribadi saja bukan bersifat kedinasan yang sudah di agendakan oleh pimpinan kepolisian di daerah kabupaten atau kota tersebut.

Demikian juga halnya BPSK berwenang meminta eksekusi kepada pengadilan negeri atas keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK, tetapi pengadilan sering masih bingung dan meminta dasar hukumnya, karena pihak pengadilan belum sepenuhnya memahami tugas dan fungsi BPSK menyangkut mengenai eksekusi atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK.

Menyangkut tugas BPSK di bidang penyelesaian sengketa secara Mediasi, jika pelaku usaha tidak melaksanakan apa yang telah disepakati secara sukarela, akibatnya akta perdamaian yang telah dilekeluarkan oleh BPSK tidak bisa terealisasikan, akhirnya mediasi yang seharusnya sudah berhasil tidak ada manfaatnya bagi konsumen dan terpaksa harus diajukan keberatan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan negeri.

Penyelesaian sengketa BPSK hanya sebagai putusan yang bersifat administrasi saja, dan apabila pelaku usaha tidak hadir setelah dipanggil oleh BPSK sebanyak tiga kali maka BPSK dapat mengajukan ke pada penyidik untuk ditindak lanjuti dan laporan BPSK ini dapat dijadikan sebagai bukti permulaan yang cukup.

Dalam tataran implementasi yang menjadi hambatan tidak tercapai putusan BPSK adalah tidak adanya kewenangan BPSK memutuskan gugatan konsumen yang bersifat in materil tetapi hanya dapat memutuskan gugatan yang bersifat MATERIL saja, hal ini berbeda dengan kewenangan pengadilan untuk memutuskan gugatan para pihak karena Hakim dapat

mengabulkan gugatan baik yang bersifat MATERI maupun yang bersifat IN MATERIIL.

Kemudian setelah BPSK mengeluarkan putusan sering terjadi persoalan karena para pihak tidak melaksanakan putusan BPSK karena apa yang dituntut atau gugatan para pihak, tidak dapat diputuskan oleh BPSK penyebabnya karena hanya BPSK bisa memutuskan tuntutan yang bersifat materil saja, sedangkan tuntutan yang bersifat in materil tidak menjadi kewenangan BPSK. Sedangkan para pihak menginginkan kerugian yang dialami oleh kedua belah pihak dapat dikabulkan oleh BPSK, hal ini tidak mungkin dilakukan oleh BPSK terutama dalam putusan Arbitrase karena hanya salah satu yang dapat dimenangkan oleh majelis Arbiter. Tentu yang kalah tidak puas dan mengajukan keberatan ke pengadilan negeri dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK.

Analisis Sengketa Konsumen di BPSK Kabupaten Tangerang.

Dalam penyajian analisis kasus-kasus perlindungan konsumen penulis akan menampilkan 2 (dua) sengketa yang dilaporkan ke BPSK Kabupaten Tangerang, kemudian akan menganalisisnya dari tinjauan Doktrin seperti pendapat dari Soerjono Soekanto tentang Teori Penegakan Hukum, Asasa-Asasa Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan sengketa konsumen akan dijadikan sebagai alat untuk menganalisis sengketa konsumen pada jurnal ini, kemudian untuk lebih lengkapnya akan penulis uraikan satu persatu dari ke 2 (dua) sengketa tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Sengketa antara konsumen atas nama Jhoshikmat Wangsa dengan pimpinan Adira Finance, yang beralamat di Jalan Raya Serpong KM 7 No. 72 Alam Sutra BSD Tangerang, yang mana konsumen telah mendaftarkan Sengketa permohonan No. 031/BPSK/III/2015 pada Sekretariat BPSK tertanggal, 24 Maret 2015, bahwa konsumen dengan surat permohonan menyampaikan kejadian permasalahan yaitu : pada bulan oktober 2013 membeli Motor Suzuki New Satria Fance, Nopol B 8535 CXK No. Rangka

MH8BG41EADJ180758, No. Mesin G4271D18-U418, dengan pembayaran secara angsuran atau cicilan, yang dibiayai oleh Adira Finance. Angsuran/cicilan telah dibayar lunas sampai cicilan ke 13 pada tanggal 20 November 2014 pembayaran setiap bulannya sebanyak Rp. 1.034.000 (satu juta tiga puluh empat ribu rupiah), dan biaya tambahan berupa denda. Dari bulan desember cicilan ke-14 sampai dengan bulan Februari untuk cicilan ke-16 konsumen terlambat membayar angsuran, kemudian konsumen ingin membayar keterlambatan tetapi pihak pelaku usaha Adira Finance tidak mau menerima lagi dengan alasan harus membayar lunas seluruh angsuran.

Pada hari kamis tanggal 12 maret 2015 Motor Suzuki New Satria Fance Nopol B8535 CXK sebagaimana data yang tersebut di atas ditarik Depkolektor atas nama Rudi dan Robi karyawan Adira Finance, bertempat di Jalan. Siliwangi Jati Uwung berdekatan dengan PT. Sinwod, sekitar jam 16.30 Wib. Kemudian atas peristiwa tersebut BPSK Kabupaten Tangerang melakukan pemanggilan berturut-turut sebanyak 3 (tiga) kali kepada pelaku usaha yaitu :

Panggilan I, No. 032/BPSK/III/2015 tertanggal 31 Maret 2015;
Panggilan ke II, No. 037/BPSK/III/2015 tertanggal 07 April 2015;
Panggilan ke III, No. 041/BPSK/IV/2015 tertanggal 04 Mei 2015.
Pelaku usaha tidak hadir untuk memenuhi panggilan BPSK .

Mengingat bahwa :

1. UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen;
2. Kepres RI No. 18 tahun 2005 tentang pembentukan BPSK Pemerintah Kabupaten Tangerang.
3. Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang tugas dan wewenang BPSK;
4. Kepmendag RI No. 1088/M-Dag/Kep/12/2011 tentang pengangkatan BPSK pemerintah Kabupaten Tangerang.

5. UU RI No. 42 tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia;
6. Peraturan Menteri Keuangan RI No. 130/2012 tentang Fidusia;
7. Surat Edaran Ka Bareskrim Polri B/2110/VIII/2009/Bareskrim Prosedur penanganan Kasus Perlindungan Konsumen.
8. Peraturan Kapolri No. 8 tahun 2011 tentang pengamanan Eksekusi Jaminan Fidusia.

Sikap BPSK Kabupaten Tangerang adalah:

Sesuai dengan ketidak hadirannya salah satu pihak yaitu pelaku usaha maka BPSK Kabupaten Tangerang tidak dapat menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Analisis penulis terhadap kasus di atas adalah:

Dari uraian sengketa tersebut di atas penulis menyimpulkan ada 3 (tiga) yang menjadi persoalan jika dikaitkan dengan pendapat Seorjono Soekanto dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK tersebut di atas, yaitu :

1. Asas Kepastian Hukum, bahwa dalam kasus ini kepastian hukum tidak tercapai karena BPSK tidak dapat mengambil keputusan untuk menyelesaikan sengketa tersebut karena pihak pengusaha tidak hadir;
2. Asas Keadilan, terutama kepada konsumen yang berjuang menuntut haknya melalui BPSK, karena BPSK mengirim surat kepada konsumen yang isinya bahwa BPSK tidak bisa menyelesaikan sengketa ini karena pihak pengusaha tidak hadir, sikap BPSK ini tentu mengecewakan konsumen karena tidak menemukan keadilan yang menjadi tuntutan di BPSK ;
3. Teori Penegakan Hukum, dalam hal ini juga menimbulkan masalah dari ketidakjelasan sikap BPSK dalam menghadapi pelaku usaha yang tidak menghadiri panggilan BPSK, menurut hemat penulis jika menyangkut kasus pidana BPSK tidak bisa menggunakan upaya paksa dengan melibatkan polisi untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak mau menghadiri

panggilan BPSK, karena tidak ada juplak atau teknis pelaksanaan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, tetapi BPSK dapat menyampaikan hal ini kepada penyidik dan penyidik dapat menjadikan laporan BPSK ini sebagai bukti permulaan yang cukup. Namun karena sengketa dalam perkara ini menyangkut Perdata masalah Wanprestasi maka aturan yang berlaku ketentuan acara perdata dengan mempergunakan upaya Perstek dengan tidak hadirnya pihak tergugat (pelaku usaha) sebagaimana dalam Hukum Acara Perdata Umum. tetapi karena di dalam UUPK tidak ada diatur jika salah satu pihak tidak hadir setelah dipanggil 3 kali berturut-turut oleh BPSK, maka yang berlaku seharusnya aturan umum, tetapi kenyataannya BPSK kabupaten tangerang tidak bisa berbuat apa-apa yang mencerminkan penegakan hukum di BPSK menjadi mandul dan tidak ada penegakan hukum.

2. AKTA PERDAMAIAN No. 006.1/AP/BPSK/I/2013

Pada hari ini Selasa tanggal 29 Januari 2013 dalam persidangan BPSK Pemerintah Kabupaten Tangerang yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara MEDIASI telah menghadap :

ARIYADI SANUSI, 52 tahun, Alamat Bukit Pamulang Indah Blok C5 No. 2 Rt. 003/04 Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan.

Sebagai PEMOHON

MELAWAN

PT. BANK PERKEREDITAN RAKYAT MARKORINDO PERDANA, Alamat Jalan Dewi Sartika No. 11 Ciputat 15411, Kota Tangerang Selatan,

Sebagai TERMOHON

Kemudian BPSK Pemerintah Kabupaten Tangerang menjatuhkan putusan sebagai berikut:

PUTUSAN

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

N0. 006.2/Ptsn/BPSK/I/2013

Tangerang 29 Januari 2013

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2012 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang BPSK, dengan ini memutuskan :

1. Pihak pemohon membayar denda sebesar Rp. 14.000.000; (empat belas juta rupiah) yang dibagi dalam dua tahap, yaitu pembayaran pertama dilakukan pada tanggal 4 Februari 2013 sebesar Rp. 7.000.000; (tujuh juta rupiah) dan pembayaran ke dua sekaligus pelunasan pada tanggal 4 Maret 2013 sebesar Rp. 7.000.000; (tujuh juta rupiah).
2. Pihak termohon membuat surat yang ditujukan ke 3 (tiga) Instansi/Perusahaan tempat pemohon bekerja, Instansi/ Perusahaan Istri Pemohon bekerja sekarang yang lama selambat-lambatnya 1 minggu setelah pembayaran pertama dilakukan oleh pihak pemohon.
3. Setelah dilakukan pelunasan oleh pihak pemohon, maka pihak termohon mengeluarkan bukti surat pelunasan dan pengembalian Sertifikat Hak Milik Pemohon Nomor : 03868 yang menjadi jaminan hutang kepada pihak pemohon. Royalti terhadap Sertifikat dilakukan oleh pihak termohon dengan biaya administrasi di bayar oleh pihak Pemohon. Selain itu Termohon mengembalikan surat-surat yang berkaitan dengan proses piutang kepada pemohon.
4. Pihak Pemohon dan Termohon tertanggal setelah putusan ini ditanda tangani, kedua belah pihak tidak akan melakukan tuntutan dalam bentuk apapun dikemudian hari.
5. Pihak Pemohon dan Termohon harus tunduk dan taat pada isi putusan ini.

Demikian diputuskan pada hari Selasa tanggal 29 Januari 2013, Oleh kami Ir. Asep Jatmika S,MM, Ahmad Mahrusillah S.pd dan H. Ahmad Galih sebagai Anggota Majelis dengan dihadiri oleh Solikhul A,mal sebagai Panitra serta oleh kedua belah pihak yang bersangkutan.

Analisis penulis terhadap Putusan BPSK atas Akta Perdamaian ini adalah sebagai berikut:

1. Bahwa para pihak telah memilih salah satu dari tiga penyelesaian konsumen yang ada di BPSK yaitu dengan cara MEDIASI dan BPSK telah berhasil menyelesaikan sengketa konsumen ini dengan menyepakati 5 (lima) hal sebagaimana tersebut dalam putusan Akta Perdamaian di atas.
2. Kemudian setelah Mediator berhasil menyelesaikan sengketa konsumen ini langkah selanjutnya hasil kesepakatan para pihak berdasarkan win-win solution ini diserahkan kepada Majelis BPSK untuk dibuat putusan yang berbentuk Akta Perdamaian oleh Majelis BPSK.
3. Putusan ini dapat dimintakan eksekusi kepada Pengadilan dan Pengadilan Negeri mengeluarkan Surat Penetapan Eksekusi atas Putusan Majelis BPSK Kabupaten Tangerang, hal ini berbeda jika hanya Mediator membuat Surat Perdamaian antara para pihak yang menandatangani klausul-klausul yang disepakati oleh kedua belah pihak dalam sengketa ini, karena sifatnya hanya sukarela dari kedua belah pihak untuk melaksanakan isi kesepakatan dan tidak ada upaya paksa sebagaimana halnya jika upaya damai yang disepakati oleh para pihak diserahkan kepada Majelis BPSK untuk dibuat Putusan oleh Majelis BPSK. Tentu putusan ini tidak lagi bersifat sukarela kedua belah pihak untuk memenuhi isi perdamaian itu, tetapi sudah mempunyai sifat eksekusi dan upaya paksa yang dapat dilakukan oleh Negara melalui Pengadilan Negeri dengan mengeluarkan Surat Penetapan Eksekusi oleh Pengadilan.
4. Dari wawancara yang dilakukan oleh penulis di kantor BPSK Kabupaten Tangerang bahwa para pihak tidak melakukan upaya Keberatan ke Pengadilan Negeri Tangerang, dengan demikian kedua belah pihak melaksanakan secara sukarela apa yang disepakati sebagaimana disebutkan dalam Akta Perdamaian yang dibuat oleh BPSK atau menunggu proses Eksekusi Ril oleh Pengadilan.

Tabel 1
Data-data Sengketa di BPSK Kabupaten Tangerang :

NO	PIHAK-PIHAK	JENIS KASUS	PILIHAN PENYELESAIAN	PUTUSAN BPSK
1.	Jhoshikmat wangsa (pemohon) Adira Finance (Termohon).	Jual beli motor secara angsuran. Terlambat bayar.	Tidak ada pilihan para pihak.	BPSK tidak dapat menyelesaikan sengketa, karena pelaku usaha tidak hadir.
2.	Ariyadi (pemohon) Marcorindo (Termohon).	Sanusi BPR perdana Pinjam meminjam.	Mediasi	BPSK mengeluarkan Akta perdamaian.

Untuk melakukan analisis terhadap 2 (dua) Sengketa sebagaimana yang diuraikan pada Tabel : 1 (satu) diatas, maka penulis mempergunakan Teori PENEGAKAN HUKUM yang dikemukakan oleh Soerjono Seokanto dan Juga lima asas yang terdapat dalam penjelasan pasal 2 UUPK, yaitu : Asas Manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan , Asas Keamanan

dan Keselamatan Konsumen, dan Asas Kepastian Hukum, seperti Undang-Undang atau Peraturan yang relepan dengan jurnal ini.

Dalam bentuk Tabel penulis akan melakukan analisis terhadap jurnal ini, yaitu : seperti dalam Tabel : 2 (dua) di bawah ini :

Tabel : 2

NO	Asas Manfaat	Asas Keadilan	Asas Keseimbangan	Asas Keamanan & Keselamatan	Asas Kepastian Hukum	Penegakan Hukum	UU / Peraturan
1.	**	**			**	**	
2.	*	*			*	*	

Keterangan :
** TIDAK ADA
*ADA

Kesimpulan

Akhirnya penelitian ini sampai pada kesimpulan, mengenai temuan-temuan atas permasalahan hukum antara lain :

Mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan UUPK ada dua macam yaitu : pertama penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan

jalan damai atau konsumen langsung mengajukan komplek kepada pelaku usaha untuk meminta ganti kerugian, kemudian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan melalui Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase dipilih salah satu dari ketiga hal ini oleh para pihak. Kedua melalui Pengadilan

dimana para pihak yang tidak setuju atas keputusan BPSK dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri.

UUPK belum berjalan secara efektif dalam penyelesaian sengketa konsumen, karena terdapat kendala-kendala antara lain :

UU No. 8 Tahun 1999 telah memperkenalkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai suatu lembaga baru yang mekanisme dan kewenangannya, sebelumnya tidak dikenal dalam konstruksi hukum di Indonesia. Konsep dasar pembentukan lembaga ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/produsen yang pada umumnya meliputi jumlah kerugian yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi nilai yang kecil sampai yang besar.

Dilibatkannya peran serta penyidik dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen, tetapi UUPK tidak memberikan penjelasan bagaimana mekanisme penyidikan dalam melaksanakan ketentuan tersebut. Di samping aturan pelaksanaannya belum ada, pihak penyidik juga tidak berani melakukan upaya paksa karena tidak ada petunjuk teknisnya.

Dengan adanya kendala tersebut, maka untuk mengisi kebutuhan agar UUPK dapat dilaksanakan, terutama aspek-aspek yang menyangkut kekosongan beracara, atau adanya pertentangan dengan perundang-undangan lain, sepanjang yang menyangkut peran badan peradilan, untuk sementara waktu sebelum dilakukan amandemen UUPK ini, dapat diatasi melalui penerbitan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA No. 1 Tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK). Meskipun penerapan Peraturan Mahkamah Agung tersebut, hanyalah solusi sementara untuk memberikan persepsi yang sama dalam menyikapi kekurangan dan kekosongan dalam hukum acara pada UUPK. Perma setidaknya dapat memperjelas dan memberikan pandangan yang sama dalam menerapkan proses acara penyelesaian konsumen di pengadilan.

Di dalam analisis kasus-kasus yang ditemukan di BPSK kabupaten tangerang dite-

mukan kurangnya kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang hak dan kewajiban yang di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen yang merugikan dirinya untuk menyelesaikan persoalan ini melalui jalur hukum baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan mengajukan gugatan ke pengadilan maupun melaporkan kepada polisi/ penyidik dan kepada penegak hukum lainnya, kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kabupaten Tangerang belum dapat terlaksana sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen maupun pelaku usaha yang menyampaikan persoalan tersebut kepada BPSK untuk memperjuangkan hak-hak dalam memperoleh keadilan.

Dalam jurnal ini ditampilkan 2 (dua) contoh sengketa konsumen yang diperoleh dari BPSK kabupaten tangerang dan telah dianalisis sesuai dengan teori-teori Penegakan Hukum dan asas-asas dalam UUPK. Ternyata dari ke dua sengketa konsumen tersebut satu sengketa tidak dapat diselesaikan oleh BPSK Tangerang karena pelaku usaha tidak hadir setelah dipanggil tiga kali berturut-turut, tentu menimbulkan persoalan Penegakan Hukum dan Kepastian Hukum, sedangkan satu sengketa dapat diselesaikan oleh BPSK, dalam hal ini tidak ada masalah Penegakan Hukum dan Kepastian Hukum karena sudah diambil keputusan oleh BPSK dan diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang ditentukan dalam UUPK.

Daftar Pustaka

- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristianti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Dedi Harianto. (2010). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap iklan yang menyesatkan*. Medan : Ghalia Indonesia.
- M. Sadar dkk. (2012). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta : Akademia.

Susanti Adi Nugroho. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta kendala implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Yusuf Shofie dan Somi Awam. (2004). *Sosok Peradilan Konsumen, mengungkap berbagai persoalan mendasar BPSK*. Penerbit: Piramedia Jakarta.

Wawancara dengan Anggota BPSK Kabupaten Tangerang.

Wawancara dengan Arif Sekretariat BPSK Kabupaten Tangerang.