

## **PENYELESAIAN SENGKETA SECARA ARBITRASE UNTUK MELINDUNGI KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**Faisal Riza dan Rachmad Abduh**

[faisalrizaadv@gmail.com](mailto:faisalrizaadv@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Berbagai kasus yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen. Hukum acara yang digunakan dalam proses perkara perdata pun tidak membantu konsumen dalam mencari keadilan, karena hukum acara perdata menentukan pembuktian hak seseorang atau kesalahan orang lain dibebankan pada pihak yang mengajukan gugatan, dalam hal ini adalah konsumen. Bagi konsumen kecil, yang jumlah pembelian barang ataupun jasa yang tidak begitu besar, berapa banyak waktu, biaya, tenaga dan hal lain yang harus dikeluarkan konsumen untuk mempertahankan haknya karena lamanya proses sampai didapat putusan yang efektif, ditambah dengan beban pembuktian merupakan kendala bagi konsumen untuk melindungi dirinya.

Pengaturan prosedur beracara yang baik sangat berperan penting dalam penegakan hukum. Suatu hukum acara yang baik adalah yang menjamin bahwa roda pengadilan dapat berjalan lancar agar putusan pengadilan dapat diperoleh dengan adil, tidak berat sebelah dan dalam waktu yang singkat. Biaya yang diperlukan untuk memperoleh keputusan, beserta realisasinya tidak terlampau memberatkan para pencari keadilan dalam hal ini konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan penguatan terhadap lembaga di luar pengadilan yang mempunyai tugas menyelesaikan sengketa konsumen. Undang-Undang memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Sebagai bagian dari penyelesaian sengketa alternatif, maka tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

Meskipun digunakan terminologi arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi undang-undang tersebut sama sekali tidak mengatur mekanisme arbitrase-nya. Arbitrase dalam perlindungan konsumen tidak sama dengan mekanisme arbitrase dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehingga timbul pertentangan antara arbitrase dalam putusan BPSK dengan putusan arbitrase dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang harus memerlukan penafsiran lebih lanjut. Jika merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka konsumen cenderung tidak terlindungi hak-haknya. Tetapi karena tugas dan kewenangan BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, maka BPSK harus menerapkan model arbitrase yang lain selain dari yang ditentukan oleh undang-undang tersebut. Apabila ini dilakukan, maka perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha niscaya terwujud.

**Kata Kunci:** Sengketa, Konsumen, Arbitrase

### **I. PENDAHULUAN**

Hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam kegiatan bisnis sering terjadi. Hubungan itu terkait dengan penggunaan dan pemanfaatan barang maupun jasa yang dijual oleh pelaku usaha. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap barang maupun jasa tertentu.

Namun, hubungan itu seringkali terjadi ketidaksetaraan antara keduanya, secara umum konsumen berada pada posisi tawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Bahkan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen (Edwin Kristanto:2014).

Karena itu, untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen dalam waktu yang singkat dan tidak berbiaya serta dengan cara (metode) yang mudah. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan di luar pengadilan (nonlitigasi) secara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

Upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen di Kota Medan merupakan hal yang penting dan mendesak untuk dicari solusinya, mengingat banyak permasalahan yang

menyangkut perlindungan konsumen sebagai pihak yang dirugikan tidak mendapatkan rasa keadilan yang sesuai aturan.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat pada Tahun 2014, tentang kasus konsumen terkait dengan kredit kendaraan bermotor menempati posisi kedua setelah pengaduan konsumen yang terkait dengan jasa perbankan. Kasus penarikan paksa kendaraan bermotor dari konsumen karena terlambat membayar angsuran banyak dikeluhkan masyarakat dan sebagainya yang menimbulkan kerugian, baik materiil maupun moril bagi konsumen (Saiful Bahri:2015).

Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang perorang, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional, sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen dan semua konsumen harus dilindungi hak-haknya. Maka dari itu, melindungi hak konsumen adalah melindungi semua orang.

Perlindungan tersebut mencakup perlindungan terhadap timbulnya kerugian bagi konsumen karena memakai atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen dapat mengajukan tuntutan atas kerugian yang dialaminya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

Sudah menjadi hal umum, institusi peradilan sebagai instrument untuk mewujudkan keadilan mendapatkan berbagai kritikan. Selain pertimbangan biaya, waktu dan prosedur yang birokratis cara penyelesaian juga sangat ironis, keberadaan lembaga peradilan tidak hanya dinilai gagal dalam menjalankan fungsi sebagai media untuk memperoleh keadilan, tetapi dalam beberapa hal lembaga peradilan justru menjadi sumber munculnya ketidakadilan baru.

Keberadaan lembaga peradilan sangat tidak akomodatif dalam menampung kepentingan konsumen. Nilai sengketa konsumen pada umumnya tidak terlalu besar, sehingga apabila diselesaikan melalui peradilan umum, biaya perkara lebih besar dari pada nilai nominal sengketa sendiri dan waktu penyelesaian juga akan semakin panjang.

Salah satu langkah kongkrit sekaligus sebagai tandingan bagi keberadaan lembaga peradilan adalah dengan mengembangkan model penyelesaian sengketa secara arbitrase untuk melindungi konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

Model arbitrase yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen ternyata tidak sama dengan arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dan lebih sederhana dari penyelesaian di pengadilan. Diharapkan model penyelesaian sengketa secara arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mampu memberikan solusi keadilan bagi penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, temuan-temuan data dan informasi dalam penelitian ininantinya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau dalam bentuk perhitungan lainnya. Proses pencarian data yang akandikumpulkan untuk bahan pembahasan dalam penelitian ini menggunakan beragam sarana. Sarana itu meliputi pengamatan dan wawancara, namun bisa juga mencakup dokumen, buku, kaset video, dan bahkan data yang telah dihitung untuk tujuan lain, misalnya data sensus, survey atau angket.

Langkah-langkah atau tahapan penelitian dengan metode pendekatan kualitatif secara garis besar dibagi ke dalam tiga tahap:

### 1. Persiapan

#### a. Menyusun Rancangan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan berawal dari rumusan masalah mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam lingkup peristiwa yang sedang atau terus terjadi, dan bisa juga diamati serta diverifikasi secara nyata pada saat berlangsungnya penelitian. Peristiwa-peristiwa yang diamati termasuk dalam konteks kegiatan orang-orang dalam hal ini konsumen, pelaku usaha dan majelis yang menyelesaikan sengketa tersebut, atau dalam konteks organisasi dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### b. Memilih Lokasi Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka dipilih lokasi penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, berkantor di Lantai II Gedung Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan, yang beralamat di Jalan A.H Nasution Medan.

#### c. Menyiapkan Instrumen Penelitian

Peneliti sebagai ujung tombak mengumpulkan data (instrumen) dalam penelitian kualitatif. Peneliti secara langsung ke lapangan untuk mengumpulkan sejumlah informasi yang dibutuhkan. Dalam rangka kepentingan pengumpulan data, teknik yang digunakan berupa kegiatan observasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, wawancara dan studi dokumentasi.

### 2. Lapangan

#### a. Memahami dan Memasuki Lapangan

Peneliti harus mampu memahami dan berinteraksi dengan subjek penelitian secara langsung. Menyesuaikan sikap dan penampilan dengan kebiasaan dan tata cara melakukan penelitian. Peneliti bertindak netral dengan berperan dalam kegiatan penelitian dan menjaga hubungan yang akrab dengan subjek. Jika hal itu tidak dilakukan maka peneliti akan kesulitan mendapatkan informasi yang diperlukan.

#### **b. Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

##### **1) Wawancara**

Wawancara di sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dengan beberapa orang dari unsur konsumen, pelaku usaha dan majelis yang menyelesaikan sengketa konsumen.

##### **2) Observasi**

Observasi atau pengamatan dilakukan pada saat proses awal sampai akhir penyelesaian sengketa konsumen di ruang sidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

##### **3) Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi akan dilakukan oleh peneliti untuk mendukung argumentasi dan pendapat-pendapat hukum yang terkait dengan model penyelesaian sengketa secara arbitrase untuk melindungi konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

#### **c. Pengolahan Data**

Untuk mengolah data yang didapat, peneliti menggunakan metode deskriptif analitis. Pemaparan tentang teori-teori yang telah dikemukakan, akan memudahkan peneliti mengambil beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan dalam pembahasan.

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

##### **1) Reduksi Data**

Peneliti akan mereduksi atau merangkum data, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian akan dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh.

##### **2) Penyajian Data**

Peneliti akan melakukan penyajian data atau sekumpulan informasi yang tersusun yang akan memberi kemungkinan adanya penarikan suatu kesimpulan. Hal ini dimaksudkan agar data-data yang diperoleh selama proses penelitian dapat dibuat dalam bentuk naratif, sehingga perlu penyederhanaan data atau informasi tanpa mengurangi isinya.

##### **3) Kesimpulan atau Verifikasi**

Peneliti akan mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Hal ini bermaksud untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan menelusuri hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan juga akan dilakukan oleh peneliti dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian ini.

### **III. PEMBAHASAN**

#### **1. Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan berdiri berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan merupakan badan yang bertugas menangani menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang ada di Kota Medan, dengan tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- 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 Perlindungan Konsumen;
- 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 Perlindungan Konsumen.

Tugas rutin yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan melalui sekretariat adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan akan melakukan penelitian dan pemeriksaan pengaduan konsumen untuk kemudian memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen dan melaksanakan penanganan serta penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi untuk kemudian diputus dan ditetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.

Data pengaduan dan penyelesaian sengketa yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan pada Tahun 2016 sebanyak 62 pengaduan diselesaikan secara arbitrase oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, 33 diselesaikan secara damai dan selebihnya ditolak karena bukan kewenangan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan untuk menyelesaikannya.

Arbitrase merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan. Penyelesaian sengketa secara arbitrase ini menjadi solusi yang baik dan konkrit dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa secara arbitrase dianggap oleh konsumen dan pelaku usaha menjadi solusi yang lebih adil, sebab arbitrase ini disetujui oleh para pihak dan putusan terhadap sengketa diserahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK yang terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha dan unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Menurut Bapak Janel Hamjas salah satu anggota majelis di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase ini menjadi jalur yang baik dan pasti dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Karena dalam proses arbitrase nantinya akan tetap dibuka peluang dalam melakukan perdamaian diantara keduanya, sehingga mencapai kesepakatan yang tidak terlalu merugikan salah satu pihak.

Meskipun dalam proses arbitrase tidak ada kata damai diantara keduanya, maka anggota majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan yang menjadi arbiter dapat memutuskan hal yang terbaik untuk kedua belah pihak, Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter, hal ini sesuai dengan Pasal 5 ayat (3) Kepmenperindag Nomor 350 tahun 2001. Sifat putusan tersebut ialah *final and binding* sebagaimana telah diatur dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Terkait model penyelesaian sengketa secara arbitrase untuk melindungi konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, terdapat beberapa hal yang perlu diteliti. Hal tersebut diperlukan agar model penyelesaian sengketa secara arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dapat diterapkan demi kepentingan para pihak khususnya pihak konsumen yang pada dasarnya sering menjadi pihak yang terambil hak-haknya oleh Pelaku Usaha.

#### **a. Prinsip Penyelesaian Sengketa**

Prinsip umum yang diterapkan dalam alternatif penyelesaian sengketa yang diterapkan dalam arbitrase ialah prinsip yang mengandung kesukarelaan dari para pihak yang bersengketa. Model penyelesaian sengketa konsumen ini termasuk dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan disebutkan dalam Pasal 45 ayat (2), (3), dan (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa 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 (C.S.T. Kansil: 2010).

Menurut Bapak Janel Hamjas yang merupakan salah satu anggota majelis di BPSK Kota Medan, secara umum arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa sesuai dengan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Namun beberapa pelaku usaha tidak mau sepakat untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen dengan cara arbitrase yang dilakukan oleh BPSK Kota Medan.

Tetapi dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis.

Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Hal ini merupakan penerapan dari prinsip transparansi dan kebebasan memilih bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.

Melalui model penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase di BPSK Kota Medan, maka model yang dikenal tidak lagi semata-mata bersifat konvensional seperti yang dilakukan oleh pengadilan atau kejaksaan yang bersifat *compulsory*. Model yang baru itu memungkinkan adanya penyelesaian sengketa konsumen bahkan diluar jalur penegakan hukum yang ditangani Negara. Model penyelesaian sengketa yang sifatnya alternatif itu dikenal sebagai arbitrase (N.H.T. Siahaan: 2005).

#### **b. Prosedur Penyelesaian**

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara arbitrase, pelaksanaannya berbeda dengan cara konsiliasi atau mediasi, melalui cara ini Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa bilamana tidak tercapai kesepakatan.

Cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Melalui cara ini, keputusan dalam menyelesaikan sengketa sepenuhnya menjadi kewenangan Majelis BPSK Kota Medan.

Prosedur penyelesaian secara arbitrase di BPSK Kota Medan cukup sederhana. Konsumen langsung datang ke BPSK Kota Medan kemudian petugas di sekretariat BPSK Kota Medan akan melayani konsumen yang ingin mengadukan persoalannya. Petugas akan memberikan formulir pengaduan kepada konsumen untuk diisi oleh konsumen. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis atau lisan.

Konsumen yang membuat pengaduan di BPSK Kota Medan tidak dikenai biaya perkara alias gratis. Sementara biaya operasional BPSK ditanggung APBD. Selain bebas biaya, prosedur pengaduan konsumen pun cukup mudah, yaitu konsumen atau ahli warisnya dapat membuat pengaduan ke BPSK Kota Medan.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benardan lengkap mengenai:

- 1) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- 3) Barang atau jasa yang diadukan;
- 4) Bukti perolehan (bon, faktur, wkitansi dan dokumen bukti lain);
- 5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- 6) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- 7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, jika ada.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis kemudian diterima oleh Sekretariat BPSK dan diberikan bukti tanda terima kepada pemohon dalam hal ini kepada konsumen. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Petugas sekretariat BPSK Kota Medan akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam persidangan. Dari persidang itu dapat ditentukan langkah selanjutnya apakah konsumen dan pelaku usaha masih bisa didamaikan atau harus menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan, dalam hal ini arbitrase.

Ketua BPSK Kota Medan memanggil pelaku usaha selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana ditentukan dalam Pasal 16 Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari sidang pertama.

Sebelum persidangan ada suatu tahap yang dinamakan prasidang. Prasidang ini tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001. Pemanggilan awal yang dilakukan kepada pelaku usaha ialah pemanggilan kepada para pihak yang bersengketa untuk menghadiri prasidang.

Prasidang ini merupakan suatu tahap untuk mempertemukan para pihak bersengketa untuk menentukan cara penyelesaian sengketa yang akan digunakan dan penunjukan majelis. Namun ada kendala dalam pemanggilan pelaku usaha tersebut, karena pelaku usaha belum tentu dapat untuk menghadiri pemanggilan tersebut, bahkan bisa saja tidak bersedia untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK Kota Medan.

Atas hal tersebut, ketua BPSK Kota Medan mempunyai kebijakan tersendiri bahwasannya sidang sengketa konsumen yang diajukan oleh pihak konsumen tetap dapat dilanjutkan. Karena jika tidak, maka

sidang arbitrase akantidak berjalan, karena pada dasarnya pihak pelaku usaha akan merasa tidak punya kewajiban untuk menjalankan penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dan asas kepastian hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak akan terwujud. Kebijakan ketua BPSK Kota Medan tersebut, tentunya mempunyai dasar hukum, yaitu Pasal 43 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 yang menyatakan “Ketentuan teknis dalam beracara persidangan yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini diatur lebih lanjut oleh Ketua BPSK”.

Proses persidangan I (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Namun pada prakteknya tidak berjalan seperti itu, persidangan I (pertama) selambat-lambatnya dilaksanakan 7 (tujuh) hari kerja sejak persyaratan terpenuhi.

Pada hari persidangan I (pertama) ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha diberikan kesempatan yang sama untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Jika gugatan tersebut dicabut, majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama), maka menurut Pasal 36 Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

Persidangan II (kedua) dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama). Apabila pada persidangan II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha (putusan verstek).

Pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 22 Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Sehingga pembuktian tidak dibebankan kepada konsumen selaku penggugat. Berbeda halnya apabila konsumen menggugat pelaku usaha ke pengadilan umum, maka pembuktian dibebankan kepada konsumen.

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 21 Kepemenperindag Nomor 350 Tahun 2001 berupa:

- 1) Barang dan/atau jasa;
- 2) Keterangan para pihak yang bersengketa;
- 3) Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- 4) Surat dan/atau dokumen;
- 5) Bukti-bukti lain yang mendukung.

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase yang diterapkan oleh BPSK Kota Medan itu, jika dijalankan sebagaimana mestinya dan sesuai koridor hukum yang ada, maka dapat menjadi solusi yang baik dalam melindungi konsumen yang ada di Kota Medan.

### **c. Putusan**

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis tersebut menurut Pasal 37 ayat (5) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 dapat memuat sanksi administratif. Namun berdasarkan penelitian lapangan, BPSK mengalami kendala dalam penetapan sanksi administrasi tersebut, karena belum ada aturan yang mengatur mengenai tata cara penjatuhan sanksi administratif. BPSK Kota Medan sampai saat ini dalam putusannya belum pernah menyertakan sanksi administratif kepada pelaku usaha, putusan biasanya hanya mengenai ganti kerugian.

Majelis BPSK Kota Medan wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak persyaratan gugatan terpenuhi. Putusan majelis merupakan putusan BPSK, dimana menurut Pasal 40 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 bahwa putusan BPSK dapat berupa:

- 1) Perdamaian;
- 2) Gugatan ditolak; atau
- 3) Gugatan dikabulkan

Selanjutnya dalam ayat (2) dikatakan, bilamana gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

- 1) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2); dan atau
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah)

Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 berupa:

- 1) Pengembalian uang;
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
- 3) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Majelis BPSK harus memutus sengketa dalam waktu 21 hari, namun tidak ada ketentuan mengenai akibat hukum apa yang akan ditimbulkan apabila penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Medan melebihi jangka waktu 21 hari. Prakteknya, pernah terjadi penyelesaian melebihi waktu 21 hari di BPSK Kota Medan.

Pemberitahuan dan pelaksanaan putusan menurut Pasal 41 Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Konsumen yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak putusan BPSK diberitahukan. Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak menyatakan menerima putusan BPSK.

Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah batas waktu dilampaui, maka dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka menurut Pasal 41 ayat (6) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001, BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, kemudian dalam Pasal 42 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 dikatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Berdasarkan Pasal 42 ayat (2) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001, putusan BPSK sebagaimana pada ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Namun pada prakteknya, konsumen lah yang harus mengajukan eksekusi terhadap putusan BPSK Kota Medan kepada Pengadilan Negeri Medan.

Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat serta mempunyai kekuatan hukum tetap tersebut, masih bisa diajukan upaya keberatan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini jelas diatur dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 7 ayat (2) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001. Ketentuan pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Perma Nomor 1 Tahun 2006). Perma Nomor 1 Tahun 2006 ini diharapkan dapat menjawab permasalahan mengenai bagaimana tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK yang tidak diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001.

Keberatan dalam Pasal 1 angka (1) Perma Nomor 1 Tahun 2006 diartikan sebagai upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK. Pengajuan keberatan ini hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase BPSK. Keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen di tempat kedudukan konsumen. Sedangkan yang tidak mempunyai tempat kedudukan hukum di Indonesia harus mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan.

Keberatan diajukan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak pemberitahuan putusan melalui kepaniteraan Pengadilan Negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata. Jika keberatan diajukan pelaku usaha dan konsumen terhadap putusan BPSK yang sama, maka harus didaftarkan dengan nomor yang sama.

## **2. Hambatan Dalam Mengembangkan Model Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan**

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan/pengaduan ke sekretariat BPSK untuk diselesaikan oleh majelis BPSK Kota Medan. Dalam Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK mendefinisikan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Dengan cara arbitrase ini, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen yang terjadi. Namun dalam menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen dengan cara arbitrase ditemukan beberapa hambatan. Hambatan tersebut sebagai berikut:

### **a. Prinsip Penyelesaian sengketa secara Arbitrase**

Arbitrase menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa dinyatakan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Menurut Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dinyatakan bahwa arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Berdasarkan rumusan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dan Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tersebut, maka penyelesaian sengketa secara arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa.

Pelaku usaha tentu tidak ingin sengketa diselesaikan oleh majelis BPSK Kota Medan, sebab pelaku usaha ingin menyelesaikan sengketa tersebut di lembaga internal pelaku usaha dan bahkan mempersilahkan konsumen untuk menyelesaikan di pengadilan umum. Sehingga pelaku usaha menyatakan tidak memilih dan tidak setuju dengan penyelesaian sengketa secara arbitrase.

Hal ini merupakan hambatan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan justru cenderung merugikan konsumen. Untuk mendapatkan persetujuan para pihak tidak akan terwujud, sebab satu sisi pelaku usaha tidak bersedia dan sisi lain konsumen justru menginginkan sengketa diselesaikan oleh BPSK secara arbitrase.

Jika hal ini terjadi, maka kepastian hukum sebagai asas perlindungan konsumen tidak akan tercapai dan konsumen akan terus mengalami kerugian dalam menuntut hak-haknya dan tidak mendapat perlindungan hukum yang jelas. Karena itu, majelis BPSK Kota Medan harus menafsirkan Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tentang "para pihak menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK", dan asas kepastian hukum dalam perlindungan konsumen.

#### **b. Proses Penyelesaian sengketa secara Arbitrase**

Dalam proses penyelesaian sengketa secara arbitrase, hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

##### 1) Majelis yang menyelesaikan sengketa

Sengketa konsumen diselesaikan oleh majelis BPSK yang telah ditetapkan oleh ketua BPSK Kota Medan. Anggota majelis yang ditetapkan dari unsure konsumen, pelaku usaha dan unsure pemerintahan tidak semua memiliki ilmu pengetahuan di bidang hukum. Sehingga dalam proses pemeriksaan memiliki kelemahan dasar hukum atas sengketa tersebut.

##### 2) Para pihak yang bersengketa

Kehadiran para pihak yang bersengketa sangat diperlukan untuk mendapatkan informasi dari kedua belah pihak. Terkadang pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan BPSK Kota Medan. Ketidakhadiran pelaku usaha akan menyulitkan proses penyelesaian. Meskipun majelis dapat mengambil tindakan apabila salah satu pihak tidak hadir setelah dua kali dipanggil, kehadiran kedua belah pihak tetap diharapkan.

##### 3) Waktu penyelesaian

Penyelesaian sengketa secara arbitrase telah ditentukan waktu penyelesaiannya wajib paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Namun hal itu dalam praktik sulit diterapkan. Beberapa factor yang menjadi penyebab adalah para pihak yang sepakat untuk menunda persidangan atau majelis yang tidak dapat hadir dalam persidangan. Mengenai akibat hukum apabila penyelesaiannya melebihi waktu 21 hari, tidak ada sanksi yang diberikan. Artinya ketentuan tersebut bersifat terbuka.

##### 4) Pembuktian

Bagian penting dari penyelesaian sengketa konsumen adalah pembuktian. Untuk menghindari kesalahan pembebanan pembuktian, maka dalam menerapkan beban pembuktian dalam sengketa konsumen adalah dibebankan kepada pelaku usaha. Yang menjadi beban dan tanggungjawab pelaku usaha adalah membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, bukan membuktikan tidak adanya unsure kerugian pada konsumen. Meskipun pembuktian dibebankan kepada pelaku usaha, namun konsumen juga diminta untuk membuktikan bahwa ada kerugian yang dialaminya.

Beban pembuktian kepada konsumen tersebut sulit didapatkan sebab pada umumnya konsumen kurang mengetahui dan/atau tidak memiliki bukti lengkap dari memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dibeli dari pelaku usaha.

#### **c. Putusan**

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Putusan BPSK Kota Medan dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Jika dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi dan/atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Hambatan terhadap putusan BPSK adalah terkait mengenai eksekusi putusan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tidak menjelaskan secara tegas dan

rinci mengenai permohonan eksekusi putusan BPSK. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh pengadilan negeri. Apabila pelaku usaha tidak melakukan keberatan terhadap putusan BPSK, maka putusan tersebut mempunyai kekuatan hukum tetap, dan terhadap putusan tersebut masih perlu meminta fiat eksekusi ke pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen. BPSK tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan putusannya sebagaimana wewenang yang dimiliki oleh suatu badan peradilan.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

Sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan di BPSK Kota Medan. Model penyelesaiannya selain mediasi dan konsiliasi dapat dilakukan dengan cara arbitrase sebagaimana diatur dalam Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001. Model ini banyak dilakukan sebab menimbulkan kepastian hukum bagi konsumen dan proses penyelesaiannya tidak terlalu lama, biaya ringan dan sederhana.

Dalam menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen dengan cara arbitrase ditemukan beberapa hambatan yaitu sulitnya mendapatkan persetujuan untuk menentukan pilihan penyelesaian dari para pihak, sumberdaya majelis yang menyelesaikan sengketa tidak semuanya berpendidikan sarjana hukum, waktu penyelesaian yang melebihi 21 hari dan putusan tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

##### 2. Saran

- a. Sebaiknya model penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase diatur lebih khusus di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tidak sebatas diatur dalam peraturan menteri.
- b. Sebaiknya penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dilakukan tidak harus meminta persetujuan para pihak, khususnya pihak pelaku usaha. Sebab penyelesaian sengketa secara arbitrase diserahkan sepenuhnya kepada arbiter yang menyelesaikannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Edwin Kristanto. 2014. Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Yogyakarta. *E-Journal.uajy.ac.id*. 6627 (1).
- Grace Henni Tanpongangoy. 2015. Arbitrase Merupakan Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional. *Jurnal Lex et Societatis*. III (1).
- Hanum Rahmaniari Helmi. 2015. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Adhaper*. I (1).
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Soemali. 2010. Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase dalam Investasi Perdagangan. *Jurnal Hukum*. XVIII (18).
- Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Susanti Adi Nugroho. 2015. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syaiful Bahri. 2015. Kasus Penarikan Kendaran Banyak Dikeluhkan Masyarakat. Artikel. *Analisa Medan*.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan.
- PERMA Nomor 01 Tahun 2006, tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<http://www.kemenperin.go.id/artikel/622/Pengangkatan,-Pemberhentian-Anggota-Dan-Sekretariat-Badan-Penyelesaian-Sengketa-Konsumen>.  
Syaiful Bahri, "*Kasus Penarikan Kendaraan Banyak Dikeluhkan Masyarakat*", Artikel, Analisa. Medan