

PEMBATALAN PUTUSAN BPSK OLEH PENGADILAN: ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA

Fawzy Gomgom Sinaga¹, Hisar Siregar²

sinagagomgom17@gmail.com¹, hisar.siregar@uhn.ac.id²

Universitas HKBP Nommensen Medan

Abstrak: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memegang peranan penting dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Lembaga ini berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang efisien, cepat, dan murah, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999. BPSK diharapkan dapat menyediakan alternatif penyelesaian sengketa selain jalur litigasi, dengan memastikan hak-hak konsumen terlindungi dan sengketa diselesaikan secara adil dan transparan. Namun, meskipun memiliki peran yang penting, BPSK sering menghadapi tantangan hukum, seperti pelanggaran prosedural dan masalah yurisdiksi, yang menyebabkan pembatalan putusan oleh pengadilan. Kendala-kendala ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas BPSK dan integritas proses penyelesaian sengketa. Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan putusan BPSK dan dampaknya terhadap perlindungan konsumen, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan peran BPSK dalam melindungi hak-hak konsumen. Temuan penelitian mengidentifikasi beberapa hambatan utama yang mengganggu efektivitas BPSK, seperti ketidakpatuhan terhadap prosedur hukum, ketidakjelasan yurisdiksi, dan dasar hukum yang lemah. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini menyarankan langkah-langkah untuk memperkuat kerangka hukum BPSK, meningkatkan kepatuhan prosedural, dan menyalurkan interpretasi hukum antara BPSK dan pengadilan guna meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Kata Kunci: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

Abstract: *The Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) plays a crucial role in the consumer protection system in Indonesia. This institution serves as an efficient, fast, and affordable dispute resolution mechanism between consumers and businesses, as mandated by the 1999 Consumer Protection Law. BPSK is expected to provide an alternative dispute resolution outside of litigation, ensuring consumer rights are protected and disputes are settled fairly and transparently. However, despite its important role, BPSK often faces legal challenges, such as procedural violations and jurisdictional issues, leading to annulment of its decisions by the courts. These challenges raise questions about the effectiveness of BPSK and the integrity of the dispute resolution process. This study aims to understand the factors that cause the annulment of BPSK decisions and their impact on consumer protection, as well as to provide recommendations for enhancing BPSK's role in protecting consumer rights. The research findings identify several key obstacles that affect BPSK's effectiveness, such as non-compliance with legal procedures, unclear jurisdiction, and weak legal foundations. Based on these findings, the study recommends measures to strengthen BPSK's legal framework, improve procedural compliance, and align legal interpretations between BPSK and the courts to enhance the effectiveness of consumer dispute resolution in Indonesia.*

Keywords: *Consumer Dispute Settlement Board (BPSK), Consumer Protection, Dispute Resolution.*

PENDAHULUAN

Dalam upaya memenuhi kebutuhan membuat manusia sering kali harus berinteraksi dan berbenturan dengan kepentingan orang lain. Itulah sebabnya hukum ada, untuk mengatur perilaku manusia serta pelaksanaan kegiatan mereka, sebagai bentuk perlindungan terhadap manusia dan lingkungannya. Hubungan hukum antara individu satu dengan lainnya tidak selalu berjalan mulus; ketidaksepahaman sering kali muncul dan baru disadari setelah tindakan hukum dilakukan dan hubungan hukum terbentuk.

Kehidupan sehari-hari sebenarnya sering melibatkan kita semua dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Setiap aspek kehidupan yang berkaitan dengan sektor perdagangan, jual beli barang, dan jasa termasuk dalam cakupan hukum konsumen. Interaksi antara konsumen dan pelaku usaha diatur oleh berbagai peraturan hukum yang bertujuan melindungi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Praktek bisnis sering kali memunculkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa ini biasanya terjadi akibat ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa yang tidak sesuai harapan.

Konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha yang memiliki kekuatan modal dan akses kapital yang besar. Produsen atau pelaku usaha biasanya lebih terorganisir dan mendapatkan berbagai kemudahan dari pemerintah, sementara konsumen, yang umumnya bersifat individual, sering kali harus berhadapan dengan regulasi yang kompleks. Kondisi ini membuat konsumen rentan menjadi korban atas produk barang dan jasa yang mereka gunakan. Untuk melindungi hak-hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan bagi konsumen yang dirugikan untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui mekanisme di luar pengadilan.

Penyebab terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha berasal dari dua hal berikut:

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagai mana telah diatur didalam Undang-Undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa ini dapat disebut sebagai sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak mentaati isi perjanjian, yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak mentaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat diantara mereka. Sengketa ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak

Penyelesaian sengketa konsumen tidak selalu harus berakhir di meja hijau, karena hukum juga mengakomodasi penyelesaian secara damai antara kedua belah pihak yang bersengketa. Regulasi hukum memberikan ruang bagi konsumen untuk mencari keadilan secara fleksibel. Salah satu mekanisme penyelesaian sengketa ini diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didirikan untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, dan murah. BPSK memiliki mandat untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha secara adil dan transparan. Mekanisme ini diharapkan memberikan solusi yang lebih cepat dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan, serta mengurangi beban pengadilan dalam menangani sengketa konsumen. Keberadaan BPSK diharapkan mampu menyelesaikan sengketa dengan tuntas sehingga tercipta kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Berikut adalah tahapan dan cara mengajukan pengaduan ke BPSK:

1. Membuat surat permohonan kepada Ketua BPSK.
2. Mengisi formulir pengaduan di kantor Sekretariat BPSK yang berisi:
 - Nama, Alamat Pengadu dan Alamat Pelaku usaha yang diadukan
 - Keterangan waktu dan/atau tempat terjadinya transaksi

- Kronologis kejadian
- Bukti-bukti yang lengkap seperti: Faktur, Kwitansi, Bon, Surat Perjanjian, dll
- Foto copy KTP pengadu dan KK bila diperlukan.

Jika permohonan disetujui, proses akan berlanjut ke tahap persidangan. Ketua BPSK akan mengirimkan surat panggilan kepada pelaku usaha, yang disertai salinan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima dengan lengkap dan benar. Surat panggilan tersebut akan mencantumkan secara jelas hari, waktu, dan tempat persidangan, serta kewajiban pelaku usaha untuk menyerahkan surat jawaban mengenai penyelesaian sengketa konsumen pada sidang pertama, yang harus dilaksanakan paling lambat pada hari kerja ke-7 (tujuh) setelah permohonan diterima oleh BPSK. Majelis akan menggelar sidang pada hari, tanggal, dan waktu yang telah ditentukan, dan selama persidangan, majelis bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban jalannya sidang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan No 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 9 Huruf a, penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase.

Konsiliasi adalah proses di mana BPSK bertindak sebagai perantara antara penjual dan pembeli, dengan tata cara majelis menyerahkan proses, bertindak sebagai konsiliator, serta menerima dan memberikan keputusan. Mediasi melibatkan BPSK sebagai penasihat, di mana tugasnya adalah memanggil kedua pihak, menghadirkan saksi, dan berupaya mendamaikan penjual dan pembeli yang bersengketa. Sementara itu, Arbitrase adalah proses di mana pihak pelapor menyerahkan penyelesaian masalah kepada BPSK dengan memilih tiga arbitrator yang mewakili penjual, pembeli, dan pihak ketiga. Melalui ketiga metode tersebut, diharapkan tercapai keputusan yang memberikan win-win solution bagi semua pihak.

Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) itu dibentuk disetiap daerah tingkat II Kabupaten/ kota. Anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Yang kesemuanya Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri (Perindustrian dan Perdagangan). Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan BPSK diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001. Keanggotaan Badan terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota dibantu oleh sebuah sekretariat

Penyelesaian sengketa melalui BPSK bukanlah suatu kewajiban, karena BPSK berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan alternatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan merupakan pilihan bagi para pihak yang bersengketa. Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa setiap putusan BPSK bersifat final dan mengikat. "Final" di sini berarti bahwa sengketa telah diselesaikan secara tuntas, sedangkan "mengikat" menunjukkan bahwa putusan tersebut bersifat memaksa dan harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan. Prinsip hukum *res judicata veritate habetur* berlaku, yang berarti bahwa sebuah putusan tidak dapat lagi diajukan untuk proses hukum lebih lanjut.

Namun, dalam pelaksanaannya, BPSK sering menghadapi berbagai kendala hukum yang berdampak pada efektivitas keputusan yang dihasilkan. Salah satu isu utama adalah seringnya putusan BPSK dianulir oleh pengadilan karena Pasal 56 ayat 2 UUPK "Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut" dan Pasal 58 ayat 2 UUPK "Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia", meskipun putusan BPSK bersifat final dan mengikat, pihak yang tidak puas tetap memiliki hak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Selain itu, putusan Pengadilan Negeri atas keberatan

tersebut masih dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Pembatalan ini menimbulkan berbagai pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pembatalan tersebut dan bagaimana implikasinya terhadap kredibilitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan putusan BPSK oleh pengadilan serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan memahami kendala-kendala tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih efektif untuk memperkuat peran BPSK dalam memberikan keadilan bagi konsumen dan memastikan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dapat berjalan dengan lebih baik.

METODE

Penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah penelitian hukum normatif. Tujuan dari penelitian hukum ini adalah untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu melalui analisis. Metode penelitian adalah prosedur atau langkah-langkah yang menjelaskan bagaimana penelitian hukum dilaksanakan. Penulis menerapkan metode penelitian normatif, sehingga sumber hukum yang digunakan adalah data sekunder dan dilakukan melalui penelitian kepustakaan, dengan mengkaji bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan.

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif. Pendekatan ini terutama berfokus pada pengungkapan kaidah-kaidah normatif yang menjadi dasar dalam merumuskan tindak pidana, dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan (*library research*) adalah proses pengumpulan informasi dan data melalui berbagai sumber yang tersedia di perpustakaan, seperti buku, referensi, hasil penelitian terdahulu, artikel, catatan, dan jurnal-jurnal yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan putusan BPSK oleh pengadilan serta solusi yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas dan kredibilitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap sejumlah kendala utama yang menyebabkan putusan BPSK sering kali dibatalkan oleh pengadilan. Kendala pertama yang ditemukan adalah masalah prosedural. Banyak putusan BPSK yang dibatalkan karena dianggap melanggar prinsip *due process of law* atau prosedur hukum yang seharusnya dilakukan secara adil dan sah. Pelanggaran prosedural ini meliputi ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti pemberitahuan yang terlambat atau ketidakadaan kesempatan bagi para pihak untuk memberikan keterangan. Ketidaksihinggaan prosedural ini menjadi alasan utama bagi pengadilan untuk membatalkan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK.

Selain kendala prosedural, penyebab lain pembatalan putusan BPSK oleh pengadilan adalah kurangnya kejelasan BPSK dalam mengidentifikasi objek sengketa. Ranah perlindungan konsumen oleh BPSK seharusnya hanya mencakup produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, apabila produk yang dibeli oleh konsumen memiliki cacat, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Namun, apabila sengketa tersebut melibatkan perjanjian yang tidak terkait langsung dengan produk atau pelayanan yang diperdagangkan, BPSK tidak berwenang untuk memutuskan perkara tersebut. Ketidakjelasan mengenai objek sengketa ini sering kali menjadi alasan bagi pengadilan untuk membatalkan putusan BPSK yang dianggap keluar dari batas kewenangan yang ditetapkan.

Masalah yurisdiksi juga sering menjadi penyebab pembatalan putusan oleh Pengadilan Negeri. Terkadang, BPSK mengeluarkan putusan terkait sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang berada di luar wilayah yurisdiksinya. Selain itu, terdapat pula kasus di mana BPSK tidak

melaksanakan pemanggilan resmi terhadap termohon atau pihak yang digugat, lalu mengeluarkan putusan tanpa memberikan kesempatan kepada pihak terkait untuk memberikan tanggapan. Ketidapatuhan terhadap prosedur ini menyebabkan pihak yang dirugikan merasa tidak diberi kesempatan untuk membela hak-haknya, dan kemudian mengajukan banding ke pengadilan untuk memperoleh keputusan yang lebih adil.

Selain itu, dasar hukum yang lemah dalam putusan BPSK menjadi faktor penting lainnya yang menyebabkan pembatalan. Analisis terhadap sejumlah putusan pengadilan menunjukkan bahwa dasar hukum yang digunakan oleh BPSK sering dianggap tidak cukup kuat atau tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Putusan yang tidak memiliki landasan hukum yang jelas atau tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan sering kali dibatalkan oleh pengadilan. Hal ini menegaskan pentingnya bagi BPSK untuk memastikan bahwa setiap putusan didasarkan pada dasar hukum yang kokoh dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, perbedaan interpretasi hukum antara BPSK dan pengadilan juga kerap menjadi penyebab pembatalan putusan. Pengadilan sering kali memiliki pandangan yang berbeda dalam penerapan hukum yang digunakan oleh BPSK. Ketidaktepahaman dalam interpretasi ini mengarah pada ketidakseragaman dalam penegakan hukum, yang akhirnya menyebabkan pembatalan putusan.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, BPSK perlu memperkuat prosedur hukum yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Ini termasuk memastikan bahwa setiap pihak diberikan kesempatan yang adil untuk didengar dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Dengan demikian, BPSK dapat mengurangi risiko pembatalan putusan oleh pengadilan. Penguatan prosedur ini juga perlu disertai dengan peningkatan kapasitas dan kompetensi anggota BPSK, agar mereka lebih memahami prosedur hukum yang harus diikuti dan dapat menghindari kesalahan dalam penerapan hukum.

Dasar hukum yang kuat menjadi hal yang tak terpisahkan dari setiap putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Putusan yang tidak memiliki dasar hukum yang jelas atau tidak sesuai dengan perundang-undangan akan mudah dibatalkan oleh pengadilan. Oleh karena itu, BPSK harus memastikan bahwa setiap putusan yang dikeluarkan memiliki dasar hukum yang kuat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk mencapai hal ini, BPSK perlu melakukan kajian hukum yang mendalam serta konsultasi dengan ahli hukum agar setiap putusan memiliki landasan yang kokoh. Ke depan, penting bagi BPSK untuk meningkatkan pemahaman hukum para anggotanya agar dapat mengurangi potensi kesalahan prosedural dan interpretasi hukum yang dapat berujung pada pembatalan putusan.

Harmonisasi interpretasi hukum antara BPSK dan pengadilan perlu diatasi melalui komunikasi dan koordinasi yang lebih baik. BPSK dan pengadilan dapat mengadakan diskusi atau lokakarya bersama untuk mencapai kesepahaman mengenai penerapan hukum yang relevan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Dengan harmonisasi ini, diharapkan dapat mengurangi perbedaan interpretasi yang menyebabkan putusan BPSK dianulir. Selain itu, BPSK dapat melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada anggota dan pihak terkait mengenai interpretasi hukum yang seragam.

Mengatasi ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha juga penting untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen. Sosialisasi dan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka serta prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen. Dengan meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen, diharapkan mereka dapat lebih proaktif dalam memperjuangkan hak-haknya dan mengurangi ketergantungan pada keputusan BPSK yang rentan dibatalkan oleh pengadilan. Langkah ini dapat dilakukan melalui kampanye edukasi publik, seminar, dan penyebaran informasi melalui media massa dan platform digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala utama yang menyebabkan putusan BPSK sering dibatalkan oleh pengadilan. Salah satu kendala terbesar adalah masalah prosedural, di mana BPSK sering melanggar prinsip *due process of law*, seperti ketidakpatuhan terhadap ketentuan pemberitahuan atau kurangnya kesempatan bagi para pihak untuk memberikan keterangan. Pelanggaran prosedural ini menjadi alasan utama pengadilan untuk membatalkan putusan yang dihasilkan oleh BPSK, yang menciptakan ketidakadilan bagi salah satu pihak dalam sengketa.

Kendala lain yang ditemukan adalah ketidakjelasan dalam mengidentifikasi objek sengketa yang berada dalam kewenangan BPSK. BPSK hanya memiliki yurisdiksi untuk menyelesaikan sengketa terkait dengan produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Ketika sengketa yang dihadapi tidak terkait dengan produk atau melibatkan perjanjian di luar lingkup perlindungan konsumen, maka putusan yang dikeluarkan menjadi tidak sah menurut hukum. Pengadilan sering membatalkan putusan BPSK yang tidak sesuai dengan lingkup kewenangannya, yang semakin memperumit proses penyelesaian sengketa.

Masalah yurisdiksi juga sering menjadi penyebab pembatalan putusan BPSK. Beberapa kasus menunjukkan bahwa BPSK mengeluarkan putusan terkait sengketa yang berada di luar wilayah yurisdiksi yang sah. Selain itu, BPSK juga sering tidak melakukan pemanggilan resmi terhadap termohon, yang mengakibatkan pihak yang terlibat tidak diberikan kesempatan untuk memberikan tanggapan. Ketidakpatuhan terhadap prosedur ini menimbulkan keberatan dari pihak yang merasa dirugikan, yang kemudian mengajukan banding ke Pengadilan Negeri untuk memperoleh keputusan yang lebih adil.

Selain itu, dasar hukum yang digunakan oleh BPSK sering dianggap lemah dan tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Putusan yang tidak memiliki landasan hukum yang kuat atau tidak sesuai dengan hukum yang berlaku lebih rentan untuk dibatalkan oleh pengadilan. Perbedaan interpretasi hukum antara BPSK dan pengadilan juga menjadi penyebab ketidakseragaman dalam penegakan hukum, yang berujung pada pembatalan putusan. Hal ini menunjukkan pentingnya bagi BPSK untuk memastikan setiap putusan memiliki dasar hukum yang kuat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, BPSK perlu melakukan beberapa perbaikan signifikan. Pertama, memperkuat prosedur hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan memastikan bahwa semua pihak diberikan kesempatan yang adil sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedua, BPSK harus memperhatikan batasan kewenangannya dalam menangani sengketa, memastikan bahwa objek sengketa sesuai dengan lingkup perlindungan konsumen. Selain itu, peningkatan kapasitas anggota BPSK dalam memahami dan menerapkan hukum yang tepat sangat penting agar putusan yang dikeluarkan memiliki dasar hukum yang kuat. Harmonisasi interpretasi hukum antara BPSK dan pengadilan juga perlu diperkuat melalui komunikasi dan koordinasi yang lebih baik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan dapat mengurangi jumlah putusan BPSK yang dibatalkan dan meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sidabalok Janus. 2010. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
Shidarta. 2004, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta,

Artikel Ilmiah

Devina Maria Christina, Sahril Fadli, Nooraini Dyah Rahmawati. Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Febry Chrisdanty. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hlm 1, 2

Romy Rohadi Saragih. Faktor-Faktor Penyebab di Batalkannya Putusan Badan Sengketa Perlindungan Konsumen Oleh Pengadilan Negeri hlm 56 57 58 59

Peraturan Perundang-undangan

Undang- Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan No 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen