



Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Bina Era Dany¹, Nazwa Aulia Cahyanti²

Fakultas Hukum, Universitas Islam Sumatera Utara, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: binaeradany12345@gmail.com, nazwaaulia3009@gmail.com

Article received: 15 Oktober 2025, Review process: 21 Oktober 2025

Article Accepted: 11 November 2025, Article published: 20 November 2025

ABSTRACT

This study discusses the legal mechanism for appealing against the decisions of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), focusing on case study number 979/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn. The problems addressed in this study are: how consumer and business dispute resolution is regulated in positive law in Indonesia; how to file a legal objection to a decision made by a consumer dispute resolution body; and what were the judge's legal considerations in decision No. 979/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn. This study aims to conduct a normative juridical review of the legal basis, procedures, and limits of the BPSK's authority in resolving disputes, as well as to analyze the judge's legal considerations in ruling on objections to the BPSK's decision. The approaches used are the statutory approach, case approach, and conceptual approach. The results of the study show that objections to BPSK decisions are a corrective instrument that is essential in the consumer justice system to ensure the upholding of the principle of justice an.

Keywords: Objection, BPSK, Consumer Protection, Legal Certainty, Procedural Justice

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai mekanisme upaya hukum keberatan terhadap putusan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), dengan focus pada studi kasus putusan nomor 979/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana Pengaturan hukum penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dalam hukum positif di Indonesia; bagaimana upaya hukum keberatan terhadap putusan badan penyelesaian sengketa konsumen; dan bagaimana pertimbangan hukum hakim dalam putusan Nomo 979/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara normatif yuridis mengenai dasar hukum, prosedur, serta batas batas kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa, serta untuk menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam memutus keberatan terhadap putusan BPSK. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang undangan (Statue Approach), pendekatan kasus (case approach), serta pendekatan konseptual (conceptual approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK merupakan instrument korektif yang sensial dalam sistem peradilan konsumen, guna menjamin tegaknya prinsip keadilan dan kepastian hukum. Dalam putusan Nomor 979/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, majelis hakim menyatakan pembatalan putusan BPSK karena terbukti adanya pelanggaran terhadap asas peradilan yang adil.

Kata Kunci: Keberatan, perlindungan konsumen, kepastian hukum, keadilan procedural

PENDAHULUAN

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam sistem hukum Indonesia. Dalam rangka memberikan perlindungan yang maksimal, Indonesia telah menetapkan berbagai instrument hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satu instrument penting dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). BPSK dibentuk untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha melalui alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien tanpa harus melalui jalur peradilan formal.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dilakukan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, sengketa adalah hal yang tidak dapat dihindari. Sengketa ini muncul sebagai akibat dari perbedaan kepentingan, di mana masing-masing pihak berusaha mempertahankan hak-haknya. Konsumen ingin dijamin keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam transaksi, sementara pelaku usaha berupaya menjaga eksistensi dan profitabilitas mereka. Oleh karena itu, pentingnya pengaturan hukum untuk menyelesaikan sengketa ini sangat diperlukan demi menciptakan keseimbangan kepentingan.

BPSK berperan penting dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dibentuk berdasarkan amanat UUPK, BPSK menyediakan forum yang sederhana, murah, dan cepat bagi konsumen untuk menyelesaikan masalah dengan pelaku usaha. Keberadaan BPSK mencerminkan pendekatan negara yang mengutamakan penyelesaian sengketa secara damai dan non-litigasi, sejalan dengan prinsip bahwa proses penyelesaian sengketa secara damai dan non-litigasi, sejalan dengan prinsip bahwa proses penyelesaian sengketa seharusnya tidak memberatkan masyarakat, terutama konsumen yang umumnya berada dalam posisi ekonomi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.

Selain itu, keberadaan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK juga mengarah pada penguatan sistem peradilan konsumen di Indonesia. Ini menjadi bentuk control terhadap kinerja BPSK dan sebagai mekanisme pengawasan terhadap keadilan yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa. Hal ini juga menunjukkan komitmen negara untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum yang ada.

Peristiwa hukum dalam Putusan Pengadilan Negeri Medan tersebut diketahui bahwa, perusahaan PT. CLIPAN FINANCE INDONESIA, Tbk melalui

Bagas Aryo Seno selaku kuasa hukum perusahaan tersebut menjadi Pemohon Keberatan melawan BPSK Kota Medan selaku Termohon Keberatan. Pemohon Keberatan mengajukan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK Kota Medan Nomor:044/PEN/2024BPSK.Mdn tanggal 03 Oktober 2024 pada Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus melawan Antonius Sianipar.

Pemohon keberatan melakukan upaya hukum keberatan atas putusan BPSK Nomor:044/PEN/2024/BPSK.Mdn karena dianggap bukan kewenangan BPSK. Menurut pemohon keberatan bahwa pada dasarnya mengenai pengaduan yang dilakukan oleh Termohon Keberatan pada BPSK Kota Medan bukanlah terkait sengketa konsumen, akan tetapi terkait hutang piutang kredit atau fasilitas pembiayaan atas jual beli mobil.

Mengenai pemberian fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan tersebut telah dituangkan dalam sebuah perjanjian pada tanggal 28 April 2023 antara pemohon keberatan dengan debitur atas nama Indra Mawan. Atas perjanjian tersebut juga telah disepakati dan ditanda tangani Bersama sehingga antara pemohon keberatan dengan debitur Indra Mawan wajib patuh dan tunduk dengan semua ketentuan yang diatur dalam perjanjian. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: *"Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya"*.

Mengacu pada pasal 45 ayat (2) UUPK penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa. Maka dalam hal peristiwa kasus pada Putusan Negeri Medan Nomor 979/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, para pihak telah sepakat apabila terjadi sengketa atas fasilitas pembiayaan yang melibatkan perusahaan pembiayaan sesungguhnya diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen (LAPS) yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Pengadilan Negeri Medan.

Merujuk pada pasal 1 ayat (11) UUPK yang berbunyi *"Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen,"* dan merujuk pada ketentuan dalam pasal 1 ayat (8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menyebutkan bahwa *"Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau memanfaatkan jasa"*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode **yuridis normatif**, yaitu penelitian yang bertumpu pada penelaahan peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta literatur hukum yang relevan. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer berupa undang-undang dan putusan pengadilan; bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi mengenai BPSK;

serta bahan hukum tersier seperti kamus dan ensiklopedia hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan. Analisis bahan hukum menggunakan metode kualitatif dengan pola pikir deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari norma umum menuju peristiwa hukum konkrit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kasus yang tercantum dalam Putusan Nomor 979/Pdt. Sus-BPSK/2024/PN Mdn ini berfokus pada sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang bermula dari keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Medan. Dalam Sengketa ini, konsumen bertindak sebagai pihak pengadu, sedangkan pelaku usaha sebagai pihak pengadu, sedangkan pelaku usaha sebagai pihak yang diadukan. Pokok permasalahan yang dihadapi terkait dengan klaim kerugian akibat produk atau layanan yang dianggap tidak memenuhi kesepakatan atau tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan. Merasa dirugikan, konsumen kemudian mengajukan pengaduan kepada BPSK, yang merupakan Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dirancang untuk memberikan solusi yang cepat dan efisien terhadap permasalahan yang dihadapi konsumen.

Pemohon Keberatan juga berpendapat bahwa tata cara yang diikuti oleh BPSK dalam mengambil keputusan mengenai perkara itu tidak mencerminkan prinsip keadilan. Mereka menyatakan bahwa selama proses sidang di BPSK, tidak ada cukup kesempatan bagi mereka untuk menghadirkan saksi ahli atau bukti tambahan yang dapat mendukung argument mereka. Disamping itu, mereka meyakini bahwa BPSK telah melewati batas peran mediasi dengan secara sepihak memberikan keputusan tanpa adanya kesepakatan damai dari kedua pihak.

BPSK juga menekankan bahwa semua Langkah dalam menyelesaikan perselisihan telah mengikuti tata cara yang benar, termasuk memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk menyampaikan tanggapan serta bukti-bukti pendukung. BPSK menyatakan bahwa Pemohon Keberatan tidak memanfaatkan haknya secara maksimal sepanjang proses penyelesaian di BPSK, sehingga sanggahan mereka terhadap prosedur dianggap tidak beralasan.

Putusan ini memiliki efek yang besar untuk kedua pihak. Untuk konsumen, keputusan ini menunjukkan bahwa mereka perlu kembali ke pengadilan jika ingin memperjuangkan haknya, yang bisa memakan waktu dan biaya lebih banyak dibandingkan dengan penyelesaian melalui BPSK. Di sisi lain, bagi pelaku usaha, keputusan ini berfungsi sebagai perlindungan hukum dari kemungkinan Tindakan Lembaga penyelesaian sengketa yang melampaui batas wewenang.

Selain efek langsung, peristiwa ini juga menimbulkan perdebatan ilmiah tentang Batasan wewenang BPSK dalam mekanisme penyelesaian perselisihan konsumen. Peristiwa ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk menjelaskan secara rinci jenis-jenis perselisihan yang dapat diselesaikan oleh BPSK serta yang harus segera dibawa ke pengadilan, agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan.

Secara umum, posisi perkara dalam Putusan Nomor 979/Pdt. Sus-BPSK/2024/PN Mdn menunjukkan perkembangan interaksi antara penyelesaian konflik alternatif dengan sistem peradilan resmi. Kasus ini menjadi ilustrasi konkret tentang pentingnya menjaga keseimbangan antara Lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK dengan pengawasan dari pihak hukum agar tidak menyebabkan keraguan dalam hukum.

Melalui putusan tersebut, terlihat bahwa perlindungan bagi konsumen tidak hanya berkaitan dengan memberikan akses terhadap keadilan, tetapi juga menjamin bahwa proses penyelesaian dilakukan dalam bingkai hukum yang sah. Baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak yang setara untuk memperoleh proses yang adil, jelas, dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Pertimbangan hukum hakim

Putusan Nomor 979/Pdt. Sus-BPSK/2024/PN Mdn berasal dari keberatan yang diajukan oleh pelaku usaha terkait keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Medan. Keberatan ini disampaikan kepada Pengadilan Negeri Medan Sebagai tempat untuk menguji secara hukum tentang legalitas dan kekuasaan BPSK dalam menangani kasus. Dalam inti masalah, pelaku usaha merasa dirugikan oleh keputusan BPSK yang berpihak pada konsumen dalam sengketa jual beli. Namun, keberatang yang disampaikan tidak hanya membahas hasil keputusan, tetapi juga menyangkut pokok persoalan yang lebih mendasar, yaitu kewenangan BPSK serta tata cara penyelesaian sengketa yang diterapkan.

Secara normatif, Pasal 52 UUPK menyatakan bahwa BPSK berwenang untuk menangani dan menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian tersebut bisa dilakukan melalui tiga acara, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Hal ini menunjukkan bahwa BPSK sebenarnya merupakan Lembaga penyelesaian sengketa alternatif (*alternative dispute Resolution/ADR*), bukan sebuah pengadilan dalam pengertian formal.

Hakim menegaskan bahwa BPSK tidak berwenang untuk menangani kasus yang berkaitan dengan wanprestasi atau Tindakan ilegal yang rumit dan bernilai tinggi. Permasalahan semacam ini hanya bisa dipecahkan melalui pengadilan umum, di mana jaminan proses hukum, bukti, dan prinsip-prinsip peradilan lebih lengkap tersedia. Putusan tersebut juga menekankan pentingnya prinsip kompetensi absolut dalam hukum acara perdata, yaitu bahwa setiap Lembaga hanya boleh memeriksa dan memutuskan perkara yang menjadi kewenangannya sesuai dengan hukum yang berlaku.

Selain itu, dalam situasi ini terdapat juga aspek yang perlu diperhatikan bahwa upaya penyelesaian konflik tidak berasal dari konsumen, melainkan dari pengusaha atau pihak ketiga lainnya. Ini bertentangan dengan ketentuan dalam pasal 45 UUPK yang menyatakan bahwa sengketa di BPSK wajib diajukan oleh konsumen, bukan oleh pelaku usaha.

Dalam konstruksi hukum acara, posisi hukum dari penggugat sangat berpengaruh. Jika penggugat tidak memiliki hak untuk menggugat (*legal standing*), maka kasus yang diajukan akan mengalami kekurangan secara forma. Begitu juga,

jika BPSK menerima kasus dari pihak yang bukan konsumen, maka proses yang berlangsung menjadi tidak valid.

Dalam pandangan hakim, peran BPSK sebagai Lembaga untuk mediasi, konsiliasi, dan arbitrase tidak memberikan hak bagi BPSK untuk beroperasi seperti hakim dalam sistem peradilan biasa. Maka dari itu, keputusan BPSK yang melanggar batas kewenangan tersebut dapat dibatalkan.

BPSK sebagai Lembaga yang menangani sengketa konsumen dibentuk berdasarkan UUPK. Sesuai dengan ketentuan di Pasal 52 dan seterusnya, BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui metode mediasi, konsiliasi, dan/atau arbitrase. Hal ini mengindikasikan bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK harus mematuhi prosedur penyelesaian sengketa alternatif (ADR) yang bersifat partisipatif dan tidak melalui jalur litigasi (non-litigasi).

Salah satu aspek penting dari keberlakuan prosedur BPSK adalah bahwa penyelesaian sengketa harus diawali dengan usaha mediasi. Ini adalah bentuk penerapan prinsip solusi yang saling menguntungkan dalam menyelesaikan masalah konsumen. Dalam implementasinya, jika mediasi tidak berhasil, BPSK bisa melanjutkan ke Langkah konsiliasi atau arbitrase. Ketiga metode ini memiliki aturan masing-masing dan memerlukan kesepakatan serta keterlibatan aktif dari semua pihak yang terlibat. Mediasi sebagai Langkah awal memiliki peran yang sangat penting karena memberikan kesempatan bagi pihak-pihak untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang damai dan tanpa paksaan. Tanpa usaha yang maksimal dalam proses mediasi, langkah-langkah berikutnya akan kehilangan legitimasi secara procedural. Jika langsung arbitrase atau bahkan pengambilan keputusan sepihak, Tindakan ini akan bertentangan dengan prinsip keadilan procedural (*due process of law*).

SIMPULAN

Kesimpulan, (1)Pengaturan hukum penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hukum positif Indonesia telah diatur secara jelas melalui UUPK, khususnya melalui BPSK. BPSK diberi kewenangan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun, kewenangan ini bersifat terbatas dan tidak boleh melampaui prinsip legalitas, kewenangan absolut, serta asas *due process of law*. Dalam praktiknya, pengawasan oleh pengadilan umum terhadap putusan BPSK tetap diperlukan sebagai control legal terhadap kemungkinan pelanggaran prosedur maupun substansi hukum. Dengan demikian, sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia bertumpu pada keseimbangan antara efektivitas penyelesaian sengketa dan jaminan kepastian serta keadilan hukum bagi semua pihak. (2)Upaya hukum keberatan putusan BPSK merupakan bentuk perlindungan hukum yang diatur secara eksplisit dalam pasal 56 ayat (2) UUPK. Keberatan ini dapat diajukan ke Pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak putusan BPSK diterima oleh para pihak. Tujuan dari mekanisme ini adalah untuk memberikan ruang evaluasi yudisial terhadap putusan BPSK, khususnya apabila terdapat dugaan pelanggaran

prosedur, pelampauan kewenangan, atau ketidaksesuaian dengan hukum yang berlaku. Upaya keberatan menjadi sarana korektif yang menjamin bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara adil, imparial, dan sesuai prinsip-prinsip hukum. Peran pengadilan dalam memeriksa keberatan juga memperkuat sistem *checks and balances* terhadap Lembaga quasi-yudisial seperti BPSK. Mekanisme ini memastikan bahwa perlindungan hak konsumen tetap berjalan seiring dengan perlindungan terhadap kepentingan pelaku usaha, dalam koridor hukum yang tertib dan berkeadilan. (3) Pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Nomor 979/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn menegaskan pentingnya kepatuhan terhadap asas kepastian hukum, kewenangan Lembaga, dan keadilan procedural. Hakim membatalkan putusan BPSK Kota Medan karena dinilai melampaui kewenangan dan tidak menjalankan prosedur yang sah dalam menyelesaikan sengketa. Selain itu, hakim menilai bahwa pelaku usaha tidak diberi kesempatan pembelaan yang memadai, sehingga putusan BPSK tidak memenuhi prinsip *due process of law*. Putusan ini memperkuat posisi pengadilan sebagai pengawas legalitas Lembaga penyelesaian sengketa konsumen, dan menjadi preseden penting dalam menjaga keseimbangan hak konsumen dan pelaku usaha di bawah sistem hukum yang adil dan terukur.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Wahid & Muhammad Labib. (2012). *Teori Hukum dan Implementasinya*. Refika Aditama.
- Achmad Ali. (2002). *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*. Toko Gunung Agung.
- Achmad Ali. (2002). *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*. Kencana Prenada Media Group.
- Ahmad Sofian. (2014). Peran BPSK dalam Meningkatkan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 44(1).
- Aulia Muthiah. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Pustaka Baru Press.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2020). *Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa oleh BPSK*.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2022). *Pedoman Perlindungan Konsumen di Indonesia*.
- Bambang Sunggono. (2003). *Metode Penelitian Hukum*. PT Raja Grafindo Persada.
- Bernard L. Tanya, dkk. (2010). *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*. Genta Publishing.
- BPKN. (2021). *Buku Saku Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Diakses 02/05/2025.
- Burhan Ashshofa. (1996). *Metodologi Penelitian Hukum*. Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga. (2022). *Strategi Perlindungan Konsumen di Era Digital*.
- Erman Rajagukguk. (1994). *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 24(4).
- Erman Rajagukguk. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. UI Press.
- Erwiningsih. (2020). Dinamika Peradilan Konsumen. *RechtsVinding*, 9(1).

- Febrian Duta Pratama, dkk. (2024). Konsep Keadilan dalam Pemikiran Aristoteles. *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan*, 1(2).
- Gede Suranaya. (2016). Konsep Keadilan dalam Persepsi Bioetika Administrasi Publik. *Public Inspiration*, 1(1).
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. (2003). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gustav Radbruch. (1950). *Legal Philosophy*. Oxford University Press.
- Harefa, J. (2020). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen di Indonesia*. Refika Aditama.
- Hikmahanto Juwana. (2006). *Reformasi Hukum di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Indroharto. (2002). *Usaha Memahami Peradilan Tata Usaha Negara*. Pustaka Sinar Harapan.
- Irfan Fachruddin. (2004). *Pengawasan Peradilan Administrasi terhadap Tindakan Pemerintah*. Alumni.
- Jimly Asshiddiqie. (2007). *Konstitusi dan Negara Hukum*. Konstitusi Press.
- Jimly Asshiddiqie. (2017). *Peradilan Etik dan Etika Konstitusi (Edisi Revisi)*. Sinar Grafika.
- John Rawls. (1999). *A Theory of Justice*. Harvard University Press.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/2001.
- Kementerian Perdagangan RI. (2021). *Usulan Revisi UUPK dan Penguatan BPSK*. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Koentjaraningrat. (2014). *Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia Pustaka Utama.
- Komnas HAM & BPKN. (2021). *Panduan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- LAPS SJK. (2023). *Laporan Tahunan LAPS SJK*.
- Lexy J. Moleong. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- M. Ali Zaidan. (2002). *Hak Asasi Manusia dalam Perspektif Hukum Islam dan Internasional*. Raja Grafindo Persada.
- M. Solly Lubis. (2014). *Filsafat Ilmu dan Penelitian*. Mandar Maju.
- M. Yahya Harahap. (2005). *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan....* Sinar Grafika.
- M. Yahya Harahap. (2015). *Hukum Acara Perdata*. Sinar Grafika.
- M. Yahya Harahap. (2021). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Sinar Grafika.
- Maria Farida Indrati. (2007). *Ilmu Perundang-Undangan: Jenis, Fungsi, dan Materi Muatan*. Kanisius.
- Moh. Mukti Arto. (1996). *Praktek Perkara Perdata pada Pengadilan Agama*. Pustaka Pelajar.
- Muhammad Tahir. (2021). Keadilan dalam Beberapa Perspektif. *Meraja Journal*, 4(2).
- Munir Fuady. (2002). *Hukum tentang Pembiayaan*. Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady. (2012). *Pengantar Hukum Bisnis*. Citra Aditya Bakti.
- Mukti Fajar ND & Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Pustaka Pelajar.
- Noeng Muhadjir. (1996). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Rakasarsin.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*.
- Paulus Effendie Lotulung. (1994). *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Citra Aditya Bakti.
- Peraturan Menteri Perdagangan No. 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang BPSK.
- Peraturan Menteri Perdagangan No. 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPSK.
- Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan Elektronik.
- Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK.
- Peter Mahmud Marzuki. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Kencana.
- Peter Mahmud Marzuki. (2010). *Penelitian Hukum*. Kencana.
- Phillipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu.
- Phillipus M. Hadjon. (2002). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Prajudi Atmosudirdjo. (1981). *Hukum Administrasi Negara*. Ghalia Indonesia.
- Putusan MA No. 208 K/Pdt.Sus-BPSK/2013.
- Putusan MA No. 727 K/Pdt.Sus-BPSK/2016.
- Putusan PN Jakarta Barat No. 167/Pdt.Sus-BPSK/2019.
- Rachmadi Usman. (2003). *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Citra Aditya Bakti.
- Rachmadi Usman. (2013). *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*. Sinar Grafika.
- Rachmadi Usman. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Retno Wulan Sutantio. (2009). *Hukum Acara Perdata*. Mandar Maju.
- Riduan Syahrani. (1999). *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Ridwan HR. (2018). *Hukum Administrasi Negara*. Rajawali Press.
- Roscoe Pound. (1922). *An Introduction to the Philosophy of Law*. Yale University Press.
- Salim HS. (2010). *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Salim HS & Erlies Septiana Nurbani. (2014). *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Disertasi dan Tesis*. Raja Grafindo.
- Satjipto Rahardjo. (2009). *Hukum dan Perubahan Sosial*. Kompas.
- Satjipto Rahardjo. (2009). *Hukum Progresif*. Kompas.
- Satjipto Rahardjo. (2010). *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Soerjono Soekanto. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Raja Grafindo.
- Soerjono Soekanto. (2016). *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press.
- Soetandyo Wignjosebroto. (2002). *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*. Elsam-HuMa.
- Sopianto. (2024). Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. *Jurnal Rechtsens*, 2(2).
- Sopyanto. (2018). Aristoteles. *Jurnal Aktual Justice*, 3(2).
- Sulaiman Jajuli. (2015). *Kepastian Hukum Gadai Tanah dalam Islam*. Depublish.
- Sumadi Suryabrata. (1998). *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo Persada.

- Sumantri, E. (2019). Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 49(2).
- Sutan Remy Sjahdeini. (2006). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Indonesia*. Institut Bankir Indonesia.
- Subekti. (1995). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.
- Subekti. (1998). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Intermasa.
- Surakarta. (2003). *Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret*.
- United Nations. (2016). *Guidelines for Consumer Protection*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/45348/uu-no-30-tahun-1999>