

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia bisnis dalam sejarahnya berkembang dengan sangat pesat yang menyebabkan munculnya beberapa masalah dibidang ekonomi salah satunya dalam bidang perdagangan, antara lain masalah mengenai sengketa antara produsen sebagai pelaku usaha dengan konsumen.¹

Konsumen di dalam dunia usaha mempunyai peranan yang sangat penting, karena konsumenlah yang akan membeli produk-produk/barang yang dihasilkan oleh produsen. Saat ini banyak sekali dijumpai kasus-kasus pelanggaran konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, mulai dari kualitas produk yang tidak menjamin keamanan konsumen, kualitas produk yang tidak sesuai dengan iklan yang ditawarkan, informasi hadiah serta menyesatkan.

konsumen, dan masih banyak pelanggaran-pelanggaran lain yang sangat merugikan konsumen.²

Namun karena pendidikan konsumen yang rendah serta kurangnya keberanian konsumen untuk menyelesaikan kasus-kasus tersebut kerana hukum, sebagian besar konsumen memilih diam dan menerima kerugian yang mereka alami. Selain itu, berbagai kasus yang merugikan konsumen juga tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen. Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Negara Hukum (*rechtstaat*).³

Sebagai negara hukum secara ideal menjadikan hukum sebagai panglima untuk menyelesaikan permasalahan di segala aspek kenegaraan. Seperti permasalahan sosial, politik, ekonomi dan budaya. Negara Kesatuan Republik Indonesia telah menempatkan hukum pada posisi tertinggi yaitu dengan dicantumkannya dalam konstitusi dalam Undang Undang Dasar Negara 1945 dan Amandemen III, Pasal 1 (3) menegaskan yaitu; “(3) Negara Indonesia adalah Negara Hukum”.

¹ konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk dipvverdagangkan.

² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*,(Bandung:Nusamedia, 2008), hlm.57

³ *Ibid* .hal 58

Konsep negara hukum, ini merupakan kesepakatan yang dihasilkan dari hasil kesepakatan/kontrak sosial yang tercantum dalam konstitusi yang sepatutnya harus diberikan apresiasi tertinggi oleh Bangsa Indonesia sebagai Supremasi. Perlindungan hukum merupakan pengejawantahan dari norma dasar tersebut disebabkan Perlindungan Hukum merupakan penghormatan dari Supremasi Hukum di Indonesia, berkaitan dengan persamaan hak/ kedudukan di hadapan hukum (*equality before the laws principle*).⁴

Konsep Perlindungan Hukum lebih ditujukan terhadap penghormatan Hak asasi manusia dan Hak-hak sipil dari manusia, dari tindakan yang merenggut atau merampas hak orang lain, dapat juga berupa perlindungan hukum diberikan terhadap tindakan yang merugikan kepentingan atau materil dari subjek hukum secara sepihak dan melawan hukum.

Perlindungan Hukum secara eksplisit diberikan oleh Negara secara riil di lapangan adalah Penyelenggara Negara (pemerintah/ aparatur negara), perlindungan hukum diberikan kepada kepentingan privat/ sipil warga negara dari tindakan secara melawan hukum yang dilakukan oleh institusi publik/ terutama pelayanan *publik*, sekarang lebih moderat dengan berperannya pemerintah sebagai *regulator*, *fasilisator*, *complaince*, dan *surveillance*, terhadap tindakan *privat* yang dilakukan oleh subjek hukum (*privat*) yang dapat merugikan subjek hukum *privat* lainnya.

Selain itu di dalam bidang ekonomi perdagangan di Indonesia, bentuk perlindungan hukum telah diberikan kepada konsumen oleh penyelenggara negara dalam bentuk *regulator*, *fasilisator*, *complaince* dan *surveillance*. *Regulator* yang diberikan adalah dengan di undangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya.⁵

Bentuk *fasilisatie* yang dilakukan Pemerintah secara pro-aktif dengan membentuk wadah/ intitusi yang melaksanakan perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (selanjutnya disebut sebagai BPKN).

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hal 1

⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya.

Yang dibentuk dengan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001, di bidang penyelesaian sengketa konsumen dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut sebagai BPSK)⁶ secara spesifik diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/ MPP/ Kep/ 2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa konsumen.

Sebagai tambahan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah terhadap konsumen adalah dengan adanya alternatif penyelesaian sengketa,⁷ dimana masyarakat sebagai konsumen diberikan pilihan untuk membuat keputusan arah penyelesaian sengketa

Bentuk *fasilisatie* yang dilakukan Pemerintah secara pro-aktif dengan membentuk wadah/ intitusi yang melaksanakan perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (selanjutnya disebut sebagai BPKN) yang dibentuk dengan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001, di bidang penyelesaian sengketa konsumen dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disebut sebagai BPSK)⁸

Secara spesifik diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/ MPP/ Kep/ 2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa konsumen. Sebagai tambahan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Tentang perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah terhadap konsumen adalah dengan adanya alternatif penyelesaian sengketa,⁵ dimana masyarakat sebagai konsumen diberikan pilihan untuk membuat keputusan arah penyelesaian sengketa.

⁶Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001.

⁷Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

⁸Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal.39

Seperti apakah yang dipilih apakah penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi atau peradilan atau penyelesaian sengketa non litigasi atau *alternatif dispute resolution*, *Alternatife dispute resolution* dilakukan dengan cara-cara konsiliasi, mediasi, dan *abitrasi*.⁹

Perlindungan Hukum diberikan Pemerintah di satu dimensi dan dimensi lain, pemerintah juga memberikan izin bagi partisipasi masyarakat (*class action*) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (*legal standing*) untuk memberikan Perlindungan Hukum yang di dasari oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat/LPKSM (selanjutnya disebut LPKSM).¹⁰

Hal ini merupakan perhatian yang besar dari Pemerintah dalam system perlindungan konsumen di Indonesia. Kenyataan di lapangan bahwa beberapa konsumen tidak terlindungi akibat ketidak-tahuan terhadap mekanisme perlindungan hukum yang harus mereka lakukan, secara umum seperti masalah.

Perlindungan konsumen perlistrikan yang memperoleh daya listrik dari PLN, yang sering dikeluhkan masyarakat akibat kekurangan voltage yang diterima mengakibatkan kerusakan barang-barang elektronik dan perlakuan Meskipun masyarakat merasa dikibuli, mekanisme hukum untuk menegakkan hukumnya tidak cukup tersedia, karena prosedur yang berbelit, *time consuming*, dan biaya yang mahal. Pasar yang menawarkan kompetisi sehat telah ternoda dengan semakin pudarnya unsur etika dalam berbisnis, penipuan serta strategi dan taktik yang tidak jujur.¹¹

Banyaknya terjadi praktek bisnis yang tidak etis dalam hubungan dengan konsumen menyebabkan pelaksanaan usaha sehari-hari semakin mahal.

⁹ Sudiarto, *Mengenal Arbitrase, Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal 20.

¹⁰ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat/LPKSM (selanjutnya disebut LPKSM).

¹¹ Munir Fuady, *Bisnis Kotor (Anatomi Kejahatan Keras Putih)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal 10

Contohnya pada kasus yang di tangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta Sesuai Dengan:

Di daftarkannya formulir Pengaduan Penyelesaian Sengketa dengan Nomor Registrasi 001/REG/BPSK-DKI/1/2016 Tertanggal 11 Januari 2016 atas nama; GUNANDRA WINARYO NG (Konsumen) yang beralamat di Kelapa Molek II/17 Rt. 016/02 Kelapa Gading Timur, Jakarta Utara, Tlp. 0816-800-637, Selaku **PEMOHON**.

Konsumen menjelaskan kronologis dan tuntutan pada tanggal 25 April 2012, konsumen membeli 2 unit ruko dengan pihak Developer PT. Wira Sakti Persada (Pelaku Usaha / TERMOHON) Yang Terletak di Pantai Indah Utara No. 2 Metro Broadway The Gallery Blok 8 No.EL dan EK. Pada Tanggal 28 Agustus 2012, telah dilakukan Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) dihadapan Notaris Saniwati Suganda, S.H (PPJB No. 40 dan 42).

Masalah pembayaran PBB tahun 2014, Pelaku Usaha mengharuskan konsumen membayar PBB tahun 2014 sebesar Rp. 3.381.650,- per unit ruko. Konsumen merasa keberatan karena Pihak Pelaku Usaha tidak pernah memberikan SPPT PBB asli yang dikeluarkan oleh Pemda tapi hanya dibrikan kwitansi dari pelaku usaha. Pada tanggal 24 agustus 2014 dilakukan proses serah terima antara konsumen dengan pelaku usaha, Pada saat semua pihak sepakat tanggal serah terimahny dilakukan perubahan tanggal 24 agustus 2015 karena dalam Berita Acara Serah Terima Tanah Dan Bangunan Unit Komersial (BAST) tercetak 18 mei 2015.

Perubahan tanggal serah terima yang dilakukan oleh pelaku usaha karena ingin konsumen membayar IPL dari Bulan Mei s/d Desember 2015 yatu sebesar 8 bulan kali 2 ruko kali Rp. 1.500.000,- = Rp. 24.000.000,- Menurut konsumen IPL seharusnya ditagih sesuai tanggal serah terima yaitu tanggal 24 Agustus 2015 jadi konsumen membayar 4 bulan kali 2 unit ruko kali Rp. 1.500.000,- = Rp. 12.000.000,-

dalam PPJB tertera ruko tersebut dilengkapi dengan 1 line telepon kenyataanya sampai sekarang line telepon tidak dipasang didalam ruko. Bangunan ruko sangat tidak sesuai dengan harga pembvelian sebesar Rp.5. 910.750.000,- per unit. Kondisi sekarang kedua ruko tersebut pemasangan keramik tidak rata dan banyak somplak, bangunan tidak siku tangga yang miring, tembok yang retak-

retak, kolom-kolom yang tidak lot, dan jenis merek keramik yang berlainan tipedan warna. Konsumen sudah Komplain ke pelaku usaha dan dijawab tidak mengetahui kalua konsumen membveli 2 unit yang berseblahan.

Konsumen berulang kali menelpon pelaku usaha agar disediakan waktu guna menyelesaikan permasalahan tapi pelaku usaha melalui Ibu Sartika dan Bapak Wanto menyatakan secara sepihak bahwa masalahnya sudah selesai dan konsumen diharuskan membayar PBB tahun 2014 dan IPL bulan Mei s/d Desember 2015 namun tidak bersedia ketemu dengan alasan dilarang oleh Pimpinan. Berdasarkan pada uraian di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan suatu analisis di bidang perlindungan konsumen yang disusun berdasarkan Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta (Nomor. 002/PM/BPSK-DKI/IV/2016) dengan judul:

“ TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DKI JAKARTA MEALUI PROSES KONSILIASI.” (Studi Kasus putusan Nomor. 002/PM/BPSK-DKI/IV/2016).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
2. Bagaimanakah mekanisme dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam norma hukum perdata?
3. Bagaimanakah pandangan hukum islam mengenai mekanisme dalam menyelesaikan suatu permasalahan sengketa konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai yaitu:

- a. Untuk mengetahui suatu konsep perlindungan hukum terkait sengketa konsumen yang di tangani oleh Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) dalam kasus Putusan Nomor. 002/PM/BPSK-DKI/IV/2016.
- b. Untuk mengetahui suatu proses didalam mekanisme menyelesaikan sengketa konsumen melalui (BPSK).
- c. Untuk mengetahui pandangan islam mengenai proses dalam menyelesaikan suatu permasalahan sengketa konsumen.

Sedangkan manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat teoretis dan praktis. Penjabaran mengenai kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangsi dan masukan pemikiran di bidang ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen.
- b. Memperluas pengetahuan dalam bidang hukum perdata ekonomi mengenai
- c. Menjadi salah satu faktor pendukung dalam pengembangan ilmu hukum perdata, khususnya mengenai hukum perdata.

2. Manfaat Praktis

- a. Menambah pengetahuan penulis dan pembaca mengenai hukum perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya yang berkenaan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses konsiliasi, Menjadi referensi bagi mahasiswa hukum di Indonesia tentunya.
- b. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat akademis bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum dan menyelesaikan pendidikan strata-1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Yarsi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pihak dalam, upaya-upaya yang dapat di lakukan dalam mengatasi permasalahan mengenai sengketa konsumen. sehingga hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat terpenuhi.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang penulis buat, maka didapat beberapa definisi atau pengertian sebagai berikut:

1. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua, perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.¹²
2. Konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain.¹³
3. Penyelesaian masalah melalui mediasi di antara para pihak yang bersengketa dengan bantuan pihak ke-3 yang netral dan independen, yang disebut Mediator, yang dipilih sendiri oleh para pihak. Oleh karena itu para pihak harus mempunyai kesepakatan dan mengajukan permohonan secara tertulis, dan bersedia mematuhi kesepakatan damai yang dicapainya.¹⁴
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa Konsumen di luar pengadilan yang selanjutnya disebut dengan BPSK. Merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang eksklusif di bidang perlindungan konsumen dengan alternatif penyelesaian sengketa (APS) sebagai dasar proses penyelesaiannya. Badan ini dibentuk atas dasar Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁵

¹² Amriani, Nurnaningsih. 2011. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Penerbit: RajaGrafindo Persada, Jakarta.

¹³ Pasal 1 butir 2 undang-undang perlindungan konsumen.

¹⁴ Lovenheim, Peter, 1996, *How to Mediate Your Dispute*, Nolo-Press, Berkeley.

¹⁵ Undang-undang No.8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*.

E. Metode Penelitian

Di dalam penulisan skripsi suatu hal yang harus dicapai adalah keilmiahan dari tulisan tersebut, yakni dipenuhinya unsur kebenaran, *validitas* dan keberlakuan didalamnya. Berkaitan dengan masalah yang dikaji, penelitian ini merupakan penelitian hukum.

Menurut Sutrisno Hadi, “penelitian atau *riset* adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan metode-metode ilmiah”.

Metode penelitian adalah jalan yang dilakukan berupa serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara *metodologi*, *sistematis*, dan *konsisten* untuk memperoleh data yang lengkap yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan penulisan hukum ini adalah penelitian hukum *doktrinal/normatif*. Metode penelitian hukum *normatif* merupakan penelitian yang khusus meneliti hukum sebagai norma positif di dalam sistem perundang-undangan (*as it is written in the books*).¹⁶

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi hukum ini adalah deskriptif, yaitu menggambarkan serta menguraikan semua Data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan yang berkaitan dengan judul penulisan hukum yang secara jelas dan rinci kemudian dianalisis guna menjawab permasalahan yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan (*dokumentasi*) data *sekunder*, yaitu data atau informasi hasil penelaahan dokumen penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya, bahan kepustakaan, terdiri dari bahan hukum *primer*, bahan hukum *sekunder*, dan bahan hukum *tersier*.

¹⁶Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet 3, (Jakarta: UI-Press, 1986), hal 52

- a. Bahan hukum *primer*, yaitu bahan-bahan yang mengikat, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yaitu:
 - 1) Undang-Undang Dasar 1945.
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
 - 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
- b. Bahan hukum *sekunder*, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan *primer*, seperti putusan pengadilan, buku, jurnal, karya ilmiah.
- c. Bahan hukum *tersier*, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan *primer* dan *sekunder* seperti: kamus dan *ensiklopedi*.

4. Teknik Analisis Data

Data *sekunder* yang telah berhasil dikumpulkan dan dihimpun dalam penelitian ini dianalisa secara *deskriptif kualitatif*. Penggunaan metode ini diharapkan dapat memaparkan secara jelas bahan-bahan yang dikaji. Selanjutnya ditarik kesimpulan-kesimpulan yang dijadikan landasan dalam memberikan saran berupa pendapat dari penulis.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis membaginya kedalam lima bab, penulis berusaha menyusun secara berurutan sistematis dimana antara bab yang satu dengan bab yang lain merupakan satu kesatuan.

BAB I : Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini akan membahas kerangka teoritis yang memberikan gambaran tentang perlindungan hukum terkait sengketa konsumen dan penyelesaian melalui prosesnya, oleh Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK).

BAB III : Bab ini menguraikan jawaban dari rumusan yang ada terkait penyelesaian sengketa konsumen dan *alternativ* proses penyelesaiannya oleh badan penyelesaian sengketa konsumen BPSK, dalam kasus Putusan Nomor. 002/PM/BPSK-DKI/IV/2016.

BAB IV : Berisi uraian tentang pandangan hukum islam mengenai mekanisme dalam menyelesaikan suatu permasalahan sengketa konsumen.

BAB V : Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoris dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusamedia, 2008), hlm.57
- Amriani, Nurnaningsih. 2011. *MEDIASI: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Penerbit: RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Lovenheim, Peter, 1996, *How to Mediate Your Dispute*, Nolo-Press, Berkeley.
- Munir Fuady, *Bisnis Kotor (Anatomi Kejahatan Kerah Putih)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 10
- Sudiarto, *Mengenal Arbitrase, Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 20.
- Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta UI-Press, 1986), hal 52.
- Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)*, Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.39

2. Peraturan Perundang-undangan

- Indonesia, *Undang-undang Dasar 1945*
- Indonesia, *Kitap Undang-undang Hukum Perdata*, KUHPerdata
- Indonesia, *Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, UU no. 8 Tahun 1999.
- Indonesia, Peraturan Pemerintah No.58 tahun 2001 tentang *Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia, *KEPPRES RI No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK*.
- Indonesia, Keputusan Menteri No.301/MPP/Kep/10/2001 tentang *Pengangkatan, dan Pemberhentian Anggota BPSK*.
- Indonesia, Keputusan menteri No. 350/ MPP/ Kep/ 12/ 2001 tentang *pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK*.