



KAJIAN HUKUM PEMBATALAN PUTUSAN BPSK NOMOR 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 ATAS UPAYA HUKUM KEBERATAN OLEH PIHAK PELAKU USAHA (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI BUKITTINGGI NOMOR 24/PDT.SUS-BPSK/2015/PN.BKT)

Muhamad Gakhairi Purnado*, Suradi, Marjo

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : gakhapurnado@gmail.com

Abstrak

Sengketa konsumen terjadi karena adanya hak-hak konsumen yang dilanggar. Penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 sampai Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana penyelesaian dapat dilakukan melalui pengadilan, dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan dapat melalui badan penyelesaian sengketa, atau dilakukan sendiri oleh para pihak. Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa pendapat hakim dalam menjatuhkan putusan yang menyatakan bahwa putusan BPSK dibatalkan, dan untuk mengetahui akibat hukum yang akan timbul karena pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri. Putusan BPSK yang sudah dibatalkan mempunyai akibat hukum putusan tersebut tidak dapat dilaksanakan, karena ada putusan baru yang menggantikannya.

Kata kunci : Pembatalan Putusan, Upaya Hukum, BPSK, Kota Bukittinggi

Abstract

Consumer disputes happened due to the existence of consumer rights is being violated. Consumer Dispute Settlement based on Article 45 to Article 48 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, in which the settlement can be done through the courts, and outside the court. Consumer Dispute Settlement outside the court can be done through a dispute resolution institutions, or conducted by the parties. The purpose of this research is to find out what the judgement consideration who stated that the decision of BPSK is canceled, and to determine the legal consequences that would arise as a result of the cancellation of BPSK decision by the District Court. Legal consequences of cancellation BPSK decisions is it can not be executed due to it has a replacement.

Keywords : Cancellation Decisions, Legal Effort, BPSK, Bukittinggi City

I. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat

menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.

Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen¹. Dengan posisi konsumen yang lemah ini, produsen atau pelaku usaha akan dengan

¹ Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011) halaman 4

mudah memasarkan setiap barang dan atau jasa tanpa memperhatikan hak-hak konsumen. Konsumen banyak yang menderita kerugian, karena barang yang dibutuhkan tidak sesuai harapan, kerusakan akibat pemasangan barang, pemberian jasa yang tidak berdasar prosedur, dan sebagainya. Sehingga hal ini bisa menimbulkan sengketa konsumen.

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen². Dalam hal terjadi kerugian oleh konsumen yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan pelaku usaha, maka ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.

Penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 sampai Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dalam hal ini apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Adapun tata cara penyelesaiannya diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penelitian ini didasarkan pada Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.Bkt yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bukittinggi atas upaya hukum keberatan oleh pemohon yang merupakan pelaku usaha.

Kasus ini berawal pada 24 Juni 2015, Relan Valeriandsyah mendatangi tempat usaha Mira Ariwahyuni Rizal untuk mengganti kaca film mobilnya. Kondisi mobil pada saat itu sedang dicuci dan kaca film pada mobil sudah dilepas. Mira kemudian memasang kaca film dan menerima bayaran atas barang dan jasa yang diberikannya.

Relan kemudian pergi dan mobil tidak ada masalah. Beberapa jam kemudian Relan kembali ke tempat Mira dan mengatakan bahwa *multiplex*, bagian komputer kecil mobil yang memberi perintah pada sistem mesin mobilnya rusak. Relan yang merasa dirugikan kemudian menggugat Mira ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena kelalaian Mira yang membuat mobilnya rusak.

BPSK Kota Bukittinggi langsung melakukan pemeriksaan dengan memanggil kedua pihak Penggugat dan Tergugat yaitu Relan dan Mira, serta para saksi dari kedua pihak. Setelah dianggap cukup, BPSK melaksanakan sidang pemeriksaan dan memutuskan dalam Putusan Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015, yang menyatakan bahwa Mira telah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan harus

² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), halaman 165

membayar ganti rugi sejumlah Rp 9.731.245,00 dan Sanksi Administratif sebesar Rp 97.312.450,00.

Mira kemudian mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri Bukittinggi karena menganggap putusan BPSK Bukittinggi telah merugikannya, yang dalam keberatannya Mira menyebut bahwa BPSK Bukittinggi dianggap telah melanggar Pasal 4 ayat (2) Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu penyelesaian sengketa konsumen bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang, dan juga putusan hasil sidang Majelis BPSK dilakukan dalam sidang tertutup. Relan memberikan jawaban bahwa Mira dianggap tidak memahami proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang secara umum lebih mudah daripada penyelesaian melalui pengadilan.

Setelah menerima alasan Pemohon, jawaban Termohon, keterangan saksi sudah diminta, dan juga dimunculkannya alat bukti, dengan pertimbangannya Pengadilan Negeri Bukittinggi dalam Putusan Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.Bkt kemudian memutuskan bahwa Putusan BPSK Bukittinggi batal demi hukum, membayar ganti rugi sebesar Rp 10.036.700,00 serta sanksi administratif sejumlah Rp 35.000.000,00.

Atas putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bukittinggi di atas, Mira mengajukan permohonan kasasi ke Mahkamah Agung, dan Majelis Hakim Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 353

K/Pdt.Sus-BPSK/2016 memutuskan untuk menolak permohonan kasasi dengan perbaikan, dimana jumlah ganti rugi dikurangi setengah, dan sanksi administratif dihilangkan.

II. METODE

Untuk penelitian ini, metode pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Kasus (case approach), yaitu melakukan kajian terhadap kasus yang telah menjadi putusan pengadilan dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap, dengan objek kajian pokok ratio decidendi atau reasoning, yaitu pertimbangan pengadilan untuk sampai kepada suatu putusan. Dalah hal ini kasus yang digunakan adalah Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BKT.

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif atau sering disebut penelitian hukum kepustakaan. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka³. Pengertian ini difokuskan pada bahan yang digunakan di dalam penelitiannya. Bahan yang diteliti di dalam penelitian hukum normatif adalah bahan pustaka atau data sekunder.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Kasus Posisi

³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), halaman 13-14

Kasus ini bermula pada tanggal 24 Juni 2015, Relan Valeriandsyah, S.T. (Penggugat/Termohon) datang ke tempat usaha milik Mira Ariwahyuni (Tergugat/Pemohon) untuk mengganti kaca film mobil merk Honda Freed miliknya sekitar pukul 10.30 WIB. Relan mengatakan kepada Mira bahwa kaca film yang terpasang sekarang sudah dilepas, dan sedang dicuci di tempat pencucian. Kemudian Relan pergi dan kembali ke tempat Mira sekitar pukul 13.30 WIB.

Mira kemudian memasang kaca film mobil Relan sesuai dengan standar prosedur pemasangan kaca film dengan meletakkan handuk dan tisu pada sekeliling dasbord mobil sebagai penyerap rembesan air. Setelah pemasangan selesai, Relan melakukan pembayaran untuk pemasangan kaca film dan kemudian pergi membawa mobilnya.

Namun setelah beberapa jam kemudian Relan datang kembali dan mengatakan lampu cek engine hidup. Setelah dilakukan pemeriksaan, ternyata ditemukan kerusakan pada multiplex atau box assy fuse mobil karena terjadi korsleting. Adapun ciri-ciri kerusakan multiplex yaitu klakson yang berbunyi terus, lampu tanda engine dan lampu temperatur dingin menyala terus serta lampu pertanda D (drive) berkedip walaupun mobil sudah dalam posisi P (parking).

Karena merasa dirugikan, Relan menggugat Mira ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bukittinggi karena kelalaian Mira dalam pemasangan kaca film sehingga mengakibatkan kerusakan pada mobilnya. Setelah menerima gugatan dari konsumen, BPSK

Bukittinggi langsung melakukan pemeriksaan dengan memanggil kedua pihak Penggugat dan Tergugat yaitu Relan dan Mira, serta para saksi dari kedua pihak. Setelah dianggap cukup, BPSK menyelesaikan sengketa dengan proses arbitrase, dan memutus dalam putusan nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015, dengan bunyi amar putusan sebagai berikut:

1. Mengabulkan gugatan penggugat sebahagiannya;
2. Menyatakan bahwa sebahagian alat bukti yang diajukan penggugat adalah alat bukti yang sah dalam perkara ini;
3. Menyatakan tindakan tergugat melanggar UU Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999;
4. Menghukum tergugat untuk membayar kerugian diderita penggugat sejumlah Rp 9.731.245,00 (Sembilan juta tujuh ratus tiga puluh satu ribu dua ratus empat puluh lima rupiah);
5. Menghukum tergugat untuk membayar sanksi administratif kepada penggugat sebesar Rp 97.312.450,00 (Sembilan puluh juta tiga ratus dua belas ribu empat ratus lima puluh rupiah);
6. Menolak gugatan penggugat selebihnya.

Mira kemudian mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri Bukittinggi karena menganggap putusan BPSK Bukittinggi telah merugikannya dan juga BPSK dianggap telah melanggar Pasal 4 ayat (2) Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dalam

penjatuhan putusannya, yaitu penyelesaian sengketa konsumen bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang, dan juga putusan hasil sidang Majelis BPSK dilakukan dalam sidang tertutup. Relan kemudian memberikan jawaban atas permohonan keberatan Mira, bahwa Mira dianggap tidak memahami proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang secara umum lebih mudah daripada penyelesaian melalui pengadilan.

Pengadilan Negeri Bukittinggi kemudian melakukan pemeriksaan dengan mendengarkan alasan keberatan Pemohon, jawaban Termohon, keterangan Saksi, dan juga memeriksa alat bukti dari masing-masing pihak, lalu memutuskan dalam Putusan Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.Bkt bahwa putusan BPSK batal demi hukum.

Atas putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bukittinggi di atas, Mira mengajukan permohonan kasasi ke Mahkamah Agung, dan Majelis Hakim Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 353 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 memutuskan untuk menolak permohonan kasasi dengan perbaikan.

2. Pandangan Majelis Hakim

a. Pandangan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bukittinggi

Menimbang, bahwa dalam Putusan Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 tanggal 22 Oktober 2015, Majelis BPSK menyatakan putusan diucapkan dalam persidangan yang tertutup umum, maka Majelis Hakim berpendapat bahwa pemeriksaan penyelesaian sengketa secara arbitrase dilakukan secara tertutup supaya kerahasiaan para pihak yang

bersengketa lebih terjaga dan mengurangi potensi terpublikasinya sengketa yang mengakibatkan berkurangnya kredibilitas/rusakannya nama baik para pihak. Namun Majelis BPSK telah keliru memahami pemeriksaan secara tertutup tersebut, karena pemeriksaan secara tertutup bukan berarti pembacaan putusannya harus tertutup pula. Pembacaan putusan dalam sidang terbuka untuk umum, maka suatu putusan tersebut menjadi sah dan mempunyai kekuatan hukum, hal ini menunjukkan sikap objektif suatu pemeriksaan penyelesaian sengketa konsumen dan mengikatnya suatu putusan. Oleh karena Putusan Nomor: 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 tanggal 22 Oktober 2015 dibacakan dalam sidang tertutup umum, maka akibat hukumnya putusan tersebut batal demi hukum, karena tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum, dengan demikian keberatan Pemohon beralasan hukum sehingga dapat dikabulkan.

Menimbang, bahwa oleh karena Putusan BPSK Nomor: 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 tanggal 22 Oktober 2015 batal demi hukum, maka Majelis Hakim akan mengadili sendiri sengketa konsumen tersebut sebagaimana berdasarkan Pasal 5 Ayat (5) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dengan pertimbangan diatas, maka Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bukittinggi mengadili Pemohon dengan bunyi amar putusan sebagai berikut:

- 1) Mengabulkan permohonan keberatan sebagian;
- 2) Menyatakan BPSK Kota Bukittinggi telah melampaui batas kewenangannya dalam memeriksa dan mengadili perkara a quo;
- 3) Menyatakan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015, tanggal 22 Oktober 2015 batal demi hukum;
- 4) Menetapkan Pemohon melakukan pelanggaran atas kerusakan mobil Honda Freed warna abu-abu metalik Nopol D 1058 ABJ milik Termohon akibat barang dan jasa yang diperdagangkan tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan atau ditentukan perundangundangan;
- 5) Menghukum Pemohon untuk membayar ganti rugi kepada Termohon sejumlah Rp 10.036.700,00 (sepuluh juta tiga puluh enam ribu tujuh ratus rupiah);
- 6) Menghukum Pemohon untuk membayar sanksi administratif kepada Termohon sejumlah Rp 35.000.000,00 (tiga puluh lima juta rupiah);
- 7) Menghukum Pemohon untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp 311.000,00 (tiga ratus sebelas ribu rupiah);
- 8) Menolak permohonan keberatan selain dan selebihnya.

b. Pandangan Majelis Hakim Mahkamah Agung

Atas putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bukittinggi di atas, Mira kemudian mengajukan permohonan kasasi ke Mahkamah

Agung melalui Pengadilan Negeri Bukittinggi disertai dengan memori kasasi.

Menimbang permohonan kasasi tersebut, Mahkamah Agung berpendapat bahwa permohonan tersebut tidak dapat dibenarkan, karena berisi mengenai hal-hal yang telah dipertimbangkan oleh Judex Facti sehingga berdasar untuk ditolak. Bahwa namun demikian putusan Judex Facti perlu diperbaiki sepanjang mengenai jumlah ganti rugi dan sanksi administratif yang harus dibayar Pemohon Keberatan/Pemohon Kasasi kepada Termohon Keberatan/Termohon Kasasi, sebab telah benar bahwa Pemohon Keberatan mengalami kerugian akibat dari kelalaian yang dilakukan oleh Termohon Keberatan/Termohon Kasasi namun dalam persidangan Pemohon Keberatan tidak memiliki bukti sah dan kuat menunjukkan bahwa kerugian yang dialaminya adalah sejumlah yang ditetapkan oleh Judex Facti dalam perkara a quo, karena itu jumlah ganti rugi yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi harus didasarkan pertimbangan kepatutan yaitu sekitar setengah dari jumlah ganti rugi yang ditetapkan oleh Judex Facti. Bahwa mengenai sanksi administratif berupa pembayaran sejumlah uang yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi maka hal tersebut adalah diluar kewenangan Judex Facti sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga harus dibatalkan.

Mahkamah Agung berpendapat amar putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi harus diperbaiki sepanjang mengenai sanksi ganti rugi

menjadi sejumlah Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah), dan menghilangkan amar sanksi administratif. Dalam hal ini maka permohonan kasasi yang diajukan oleh Mira Ariwahyuni harus ditolak dengan perbaikan amar Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN Bkt tanggal 15 Desember 2015. Pemohon juga dihukum untuk membayar biaya perkara tingkat kasasi. Isi putusan dari Mahkamah Agung adalah sebagai berikut:

- 1) Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: MIRA ARIWAHYUNI RIZAL tersebut;
- 2) Memperbaiki amar Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN Bkt., tanggal 15 Desember 2015 sehingga amar selengkapya sebagai berikut:
 - a) Mengabulkan permohonan keberatan sebagian;
 - b) Menyatakan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015, tanggal 22 Oktober 2015 batal demi hukum;
 - c) Menetapkan Pemohon melakukan pelanggaran atas kerusakan mobil Honda Freed warna abu-abu metalik Nopol D 1058 ABJ milik Termohon akibat barang dan jasa yang diperdagangkan tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan atau ditentukan perundang-undangan;

- d) Menghukum Pemohon untuk membayar ganti rugi kepada Termohon sejumlah Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah);
- e) Menolak permohonan keberatan selain dan selebihnya;
- f) Menghukum Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).

Putusan dibacakan dalam sidang terbuka tanggal 31 Agustus 2016 dan ditetapkan oleh Ketua Mahkamah Agung selaku Hakim Agung beserta anggota Hakim Agung tanpa dihadiri para pihak.

B. Pembahasan

1. Pandangan Majelis Hakim

a. Pandangan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bukittinggi

Dalam sengketa antara Mira dan Relan, Mira awalnya meminta upaya penyelesaian secara Mediasi, namun tidak berhasil. Hal ini menjadi salah satu keberatan yang dimohonkan oleh Pemohon, yaitu Mira Ariwahyuni. Dalam salah satu permohonannya, Mira menyebut bahwa dia memilih cara penyelesaian secara Mediasi, namun upaya tersebut gagal, akan tetapi pihak BPSK melanjutkan penyelesaian masalah ini dengan cara arbitrase, padahal penyelesaian sengketa di BPSK bukanlah berjenjang.

Namun, Relan selaku Termohon memberikan jawaban bahwa Mira/Pemohon tidak memahami tata cara pelaksanaan persidangan di BPSK, karena

penyelesaian sengketa konsumen di BPSK merupakan penyelesaian sengketa di luar Pengadilan dan proses persidangan Arbitrase di BPSK berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak dan telah memenuhi hukum acara.

Dari keberatan Pemohon dan jawaban Termohon, kemudian Majelis Hakim melakukan pemeriksaan terhadap berkas perkara. Kemudian Majelis Hakim menganggap alasan keberatan yang diajukan oleh Mira/Pemohon tidak beralasan hukum, sehingga haruslah ditolak. Pertimbangannya adalah sebagai berikut:

- 1) Menimbang, bahwa setelah memeriksa berkas perkara dan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 tanggal 22 Oktober 2015, Majelis Hakim menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK (non litigasi) dapat melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase berdasarkan pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dan penyelesaian ini tidak bersifat berjenjang, namun apabila penyelesaian sengketa dilakukan secara arbitrase, maka tetap terlebih dahulu diupayakan perdamaian antara pihak bersengketa, jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan secara arbitrase dilanjutkan sebagaimana berdasarkan Pasal 4 Jo. Pasal 34 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001;
- 2) Menimbang, bahwa dalam sengketa konsumen antara

Pemohon dan Termohon tersebut tidak dapat diselesaikan secara damai dan bersepakat untuk menyelesaikan sengketa tersebut secara arbitrase berdasarkan Surat Kesepakatan Nomor

10/BPSK/KSPP/IX/2015, tanggal 29 September 2015, yang ditandatangani oleh Pemohon (saat itu Tergugat) dan Termohon (saat itu Penggugat) sebagaimana tercantum dalam Putusan Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 tanggal 22 Oktober 2015 (bukti surat P.1), maka Majelis Hakim berpendapat bahwa penyelesaian secara arbitrase terhadap sengketa konsumen tersebut sudah benar dan tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, karena pada prinsipnya tata cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih simple dan fleksibel daripada tata cara penyelesaian di Pengadilan (litigasi), oleh karena itu alasan keberatan Pemohon tersebut tidak beralasan hukum sehingga haruslah ditolak;

Dari pertimbangan diatas, seharusnya Majelis Hakim bisa memberikan penjelasan kepada Pemohon bahwa yang telah gagal dilakukan itu adalah upaya perdamaian yang dilakukan sebelum dilaksanakannya sidang arbitrase di BPSK, karena sejak awal sudah

dipilih cara penyelesaian secara Arbitrase berdasarkan berdasarkan Surat Kesepakatan No. 10/BPSK/KSPP/IX/2015 tanggal 29 September 2015 yang ditandatangani oleh kedua pihak

Alasan keberatan Pemohon selanjutnya adalah pemeriksaan Saksi dari Pemohon (saat itu Tergugat) dilakukan secara tertutup karena Pemohon disuruh keluar dari ruang sidang, dan pembacaan putusan oleh Majelis BPSK dilakukan dalam sidang tertutup untuk umum. Berikut pertimbangan hakim terkait alasan tersebut:

- 1) Menimbang, bahwa berdasarkan bukti surat P.1 dan keterangan Saksi Ihsan dan Saksi Ahmad Rafles Pgl. Pili yang menerangkan sewaktu diperiksa sebagai Saksi oleh Majelis BPSK dilakukan secara tertutup, pihak Pemohon maupun Termohon tidak berada didalam ruang sidang dan pertanyaan Majelis BPSK menyudutkan Para Saksi dan Para Saksi tidak bebas memberi keterangan, maka Majelis Hakim menilai dan berpendapat bahwa penyelesaian sengketa konsumen antara Pemohon (saat itu Tergugat) dan Termohon (saat itu Penggugat) secara arbitrase di BPSK Kota Bukittinggi, maka pemeriksaan perkara tersebut harus dilakukan secara tertutup dan cara pemeriksaan Saksi dilaksanakan menurut ketentuan Hukum Acara Perdata sebagaimana berdasarkan Pasal 27 jo. Pasal 37 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Oleh

karena itu pemeriksaan yang dilakukan oleh Majelis BPSK a quo sudah tepat dan benar menurut ketentuan yang berlaku, sedangkan keterangan Saksi Ihsan dan Saksi Ahmad Rafles tersebut sangat subyektif tanpa didukung alat bukti lainnya berupa Berita Acara Persidangan di BPSK maupun alat bukti pendukung lainnya sehingga terang dan jelas apa yang menjadi alasan Majelis BPSK memeriksa Para Saksi dengan cara tersebut, mengingat Para Saksi adalah anggota/karyawan Pemohon yang memasang kaca film pada mobil Termohon, disisi lain Para Saksi tersebut harus memberikan keterangan objektif, jujur/tidak berbohong dan tidak berada dibawah tekanan Pemohon selaku bos Para Saksi, dengan demikian alasan keberatan Pemohon tersebut tidak beralasan hukum sehingga haruslah ditolak;

- 2) Menimbang, bahwa dalam Putusan Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 tanggal 22 Oktober 2015, Majelis BPSK menyatakan putusan diucapkan dalam persidangan yang tertutup umum, maka Majelis Hakim berpendapat bahwa pemeriksaan penyelesaian sengketa secara arbitrase dilakukan secara tertutup supaya kerahasiaan para pihak yang bersengketa lebih terjaga dan mengurangi potensi terpublikasinya sengketa yang mengakibatkan berkurangnya kredibilitas/rusakanya nama baik para pihak. Namun Majelis BPSK telah keliru memahami pemeriksaan secara tertutup

tersebut, karena pemeriksaan secara tertutup bukan berarti pembacaan putusannya harus tertutup pula. Pembacaan putusan dalam sidang terbuka untuk umum, maka suatu putusan tersebut menjadi sah dan mempunyai kekuatan hukum, hal ini menunjukkan sikap objektif suatu pemeriksaan penyelesaian sengketa konsumen dan mengikatnya suatu putusan.

Pertimbangan yang pertama di atas kurang tepat. Benar bahwa pemeriksaan Saksi dilakukan secara tertutup tapi semestinya Majelis Hakim juga menambahkan Pasal 37 ayat (2) dalam pertimbangannya, bahwa Arbiter atau Majelis Arbitrase dapat mendengar keterangan saksi atau mengadakan pertemuan yang dianggap perlu pada tempat tertentu diluar tempat arbitrase diadakan. Pada masalah ini pemeriksaan Saksi dilakukan di tempat dilaksanakannya sidang Arbitrase, padahal sudah jelas disebutkan pada ayat (2) kalau pemeriksaan saksi dapat dilakukan pada tempat tertentu di luar tempat arbitrase diadakan. Maka Majelis Hakim seharusnya tidak menolak keberatan Pemohon karena adanya kekeliruan dari BPSK, yaitu memeriksa saksi di ruang sidang Arbitrase, walaupun Pemohon tidak mempermasalahkannya, tapi akan lebih baik jika Majelis memperbaiki cara pemeriksaan saksi bila ada masalah penyelesaian sengketa secara Arbitrase lainnya.

Dalam memberikan pertimbangan untuk alasan keberatan pembacaan putusan dilakukan dalam sidang tertutup untuk umum, Majelis Hakim

Pengadilan Negeri Bukittinggi tidak menyebutkan dasar hukum yang menjadi dasar pertimbangan tersebut, sehingga bisa saja hal ini dijadikan alasan Kasasi oleh Mira ataupun Pemohon Keberatan lainnya mengajukan keberatan terhadap pertimbangan Majelis Hakim. Walaupun menyatakan putusan tersebut batal demi hukum, alangkah baiknya ditambahkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman sebagai dasar hukumnya. Karena mengumumkan putusan Hakim dalam sidang yang dinyatakan terbuka untuk umum (openbaar) adalah syarat mutlak⁴.

b. Pandangan Majelis Hakim Mahkamah Agung

Mahkamah Agung berwenang mengadili pada tingkat kasasi terhadap putusan yang diberikan pada tingkat terakhir oleh pengadilan disemua lingkungan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung, menguji peraturan perundang-undangan di bawah undang-undang terhadap undang-undang, dan kewenangan lainnya yang diberikan undang-undang.

Pada permasalahan ini, Mira selaku Pemohon mengajukan permohonan upaya hukum Kasasi melalui Pengadilan Negeri Bukittinggi disertai dengan Memori Kasasi. Ada 15 poin alasan Mira mengajukan upaya Kasasi, yang intinya berisi:

⁴ Mochammad Dj'ais dan RMJ.

Koosmargono, *Membaca dan Mengerti HIR Edisi Revisi*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011) halaman 186

1) Pemohon Kasasi telah dapat membuktikan alasan permohonan kasasi bahwa Judex Facti Pengadilan Negeri Bukittinggi tidak berwenang atau telah melampaui batas wewenang dan salah menerapkan atau melanggar hukum yang berlaku serta telah lalai memenuhi syarat-syarat yang diwajibkan oleh peraturan perundangan dan tidak menerapkan hukum sebagaimana mestinya dalam memeriksa dan mengadili perkara a quo dan Pengadilan Negeri Bukittinggi tidak mempunyai pertimbangan serta alasan hukum yang benar dan cukup serta tidak adil dan berat sebelah menetapkan Pemohon melakukan pelanggaran atas kerusakan mobil Honda Freed warna abu-abu metalik Nopol D 1058 ABJ milik Termohon Kasasi;

Menurut Pasal 30 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 jo. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung, alasan untuk membatalkan putusan atau penetapan-penetapan pengadilan dari semua lingkungan peradilan adalah:

- 1) Tidak berwenang atau melampaui batas wewenang;
- 2) Salah menerapkan atau melanggar hukum yang berlaku;
- 3) Memenuhi syarat-syarat yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang mengancam kelalaian itu dengan batalnya putusan yang bersangkutan.

Berdasarkan keberatan tersebut, bisa kita ketahui bahwa tidak

ditemukan 3 alasan yang diatur pada Pasal 30 Undang-Undang Mahkamah Agung dalam permohonan kasasi Mira. Selain itu pertimbangan dari Majelis Hakim Mahkamah Agung terhadap keberatan itu adalah tidak dapat membenarkan alasan Pemohon, karena keberatan tersebut berisi Judex Facti yang telah dipertimbangkan sebelumnya sehingga berdasar untuk ditolak. Namun demikian Majelis Hakim Mahkamah Agung berpandangan bahwa putusan Judex Facti perlu diperbaiki mengenai jumlah ganti rugi dan sanksi administratif yang harus dibayar Pemohon Kasasi kepada Termohon Kasasi. Alasannya, karena pihak Termohon Kasasi tidak dapat memberikan bukti yang sah dan kuat tentang jumlah kerugian yang dialami, walaupun benar kerusakan terjadi karena kelalaian Pemohon Kasasi, sehingga lebih baik dihapuskan. Sehingga Majelis Hakim berdasarkan pertimbangan kepatutan mengurangi jumlah ganti rugi yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi sekitar setengah dari jumlah ganti rugi yang ditetapkan.

Selain mengubah jumlah ganti rugi yang harus dibayar, Majelis Hakim Mahkamah Agung juga menghapuskan sanksi administratif, karena penjatuhan sanksi administratif berada diluar kewenangan Judex Facti. Hal ini diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penjatuhan sanksi administratif merupakan kewenangan dari Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen, bukan Pengadilan Negeri.

2. Akibat Hukum Pembatalan Putusan BPSK

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap sehingga mestinya langsung bisa dilaksanakan. Namun dalam Pasal 42 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/KPP/Kep/12/2001 diatur bahwa putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan. Demikian pula terhadap putusan BPSK masih dimungkinkan ditolak oleh para pihak dengan cara mengajukan upaya hukum keberatan ke Pengadilan Negeri.

Putusan BPSK Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 tersebut merupakan putusan hasil sidang arbitrase. Putusan arbitrase bersifat final yakni sebagai putusan yang pertama dan terakhir, dan mempunyai kekuatan hukum tetap secara langsung mengikat (*binding*) bagi para pihak. Sebagai suatu putusan yang bersifat final, maka dengan demikian terhadap putusan arbitrase tersebut tidak dapat diajukan upaya hukum seperti perlawanan, banding, kasasi ataupun peninjauan kembali. Namun, karena beberapa hal dimungkinkan pembatalan putusan arbitrase tersebut⁵.

Pembatalan putusan arbitrase ini hanya dapat dilakukan jika terdapat

hal-hal yang bersifat luar biasa. Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menentukan bahwa putusan arbitrase dapat dibatalkan apabila putusan tersebut diduga mengandung unsur sebagai berikut⁶:

1. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
2. Setelah putusan diambil, ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan; atau
3. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa

Jika melihat alasan tersebut, sebenarnya upaya pembatalan tersebut bukanlah upaya hukum yang biasa, melainkan merupakan upaya hukum yang luar biasa. Berbeda dengan upaya banding dalam sistem peradilan biasa. Karena itu pula, walaupun tidak dengan secara tegas disebutkan dalam undang-undang, tetapi jika kita lihat pada alasan-alasan pembatalan putusan arbitrase, maka upaya hukum pembatalan itu merupakan hukum memaksa yang tidak dapat dikesampingkan oleh Majelis Hakim⁷.

Putusan BPSK tersebut lalu diputus batal demi hukum dengan salah satu pertimbangan yaitu bahwa Majelis BPSK membacakan putusannya dalam sidang tertutup, seharusnya dibacakan dalam sidang

⁵ Bambang Sutiyoso, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Gama Media, 2008), halaman 160

⁶ *Ibid.*, halaman 160

⁷ *Ibid.*, halaman 161

terbuka untuk umum (openbaar) yang merupakan syarat mutlak agar menjadi sah dengan dasar hukumnya yaitu Pasal 20 Undang-undang nomor 4 tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman. Maka dengan ini akibatnya putusan arbitrase dari Majelis BPSK tidak dapat dilaksanakan.

Kemudian dibuat putusan baru oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri dengan nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN Bkt yang mengadili Pemohon Keberatan melakukan pelanggaran atas kerusakan mobil milik Termohon, dihukum membayar ganti rugi, sanksi administratif, dan biaya perkara. Namun kemudian putusan tersebut diperbaiki oleh Mahkamah Agung karena adanya upaya kasasi dari Pemohon Keberatan yang merasa diberatkan oleh Pengadilan Negeri Bukittinggi, dimana permohonan kasasi ditolak tapi dengan perbaikan terhadap Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi yang diputus dalam Putusan Nomor 353/K.Pdt.Sus-BPSK/2016.

Berdasarkan uraian di atas, maka dengan diputusnya Kasasi oleh Majelis Hakim Mahkamah Agung dapat disimpulkan bahwa akibat hukum dari pembatalan Putusan BPSK adalah putusan tidak bisa dilaksanakan eksekusi, sehingga bisa dianggap putusan tersebut tidak pernah ada.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

A. Pandangan Majelis Hakim

1. Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bukittinggi memutuskan

bahwa Putusan BPSK Kota Bukittinggi batal demi hukum, dengan pertimbangan bahwa Majelis BPSK telah keliru memahami pemeriksaan secara tertutup tersebut, karena pemeriksaan secara tertutup bukan berarti pembacaan putusannya harus tertutup pula. Pembacaan putusan dalam sidang terbuka untuk umum, maka suatu putusan tersebut menjadi sah dan mempunyai kekuatan hukum, hal ini menunjukkan sikap objektif suatu pemeriksaan penyelesaian sengketa konsumen dan mengikatnya suatu putusan. Selain itu Majelis Hakim PN Bukittinggi juga mengadili Pemohon untuk membayar ganti rugi kepada termohon karena terbukti melakukan pelanggaran terhadap UU Perlindungan Konsumen, dan membayar sanksi administratif dengan pertimbangan agar menjadi pembelejaran bagi Pemohon dalam menjalankan usaha dengan lebih baik.

2. Majelis Hakim Mahkamah Agung menolak permohonan Kasasi Pemohon karena keberatan tersebut berisi *Judex Facti* yang telah dipertimbangkan sebelumnya sehingga berdasar untuk ditolak. Namun demikian Majelis Hakim Mahkamah Agung berpandangan bahwa putusan *Judex Facti* perlu diperbaiki mengenai jumlah ganti rugi dan sanksi administratif yang harus dibayar Pemohon Kasasi kepada Termohon Kasasi. Alasannya, karena pihak Termohon Kasasi

tidak dapat memberikan bukti yang sah dan kuat tentang jumlah kerugian yang dialami, walaupun benar kerusakan terjadi karena kelalaian Pemohon Kasasi, sehingga lebih baik dihapuskan. Sehingga Majelis Hakim berdasarkan pertimbangan kepatutan mengurangi jumlah ganti rugi yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi sekitar setengah dari jumlah ganti rugi yang ditetapkan. Selain mengubah jumlah ganti rugi yang harus dibayar, Majelis Hakim Mahkamah Agung juga menghapuskan sanksi administratif, karena penjatuhan sanksi administratif berada diluar kewenangan *Judex Facti*.

B. Akibat Hukum Pembatalan Putusan BPSK

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat yang mestinya langsung bisa dilaksanakan. Untuk pelaksanaan putusan BPSK harus dimintakan penetapannya ke Pengadilan Negeri. Hal ini diatur dalam Pasal 42 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/KPP/Kep/12/2001. Disamping itu putusan BPSK juga masih dimungkinkan untuk diajukan upaya keberatan, baik putusan melalui Konsiliasi, Mediasi, maupun Arbitrase. Putusan Arbitrase dapat dibatalkan apabila: Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu; dan, ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak

lawan; atau Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa. Jadi, apabila ada unsur tersebut putusan dapat dibatalkan. Dan akibat hukumnya adalah putusan tersebut tidak dapat dilaksanakan.

Oleh karena itu Pemerintah, hendaknya dapat memperbaiki ketentuan hukum yang saling bertentangan, antara lain Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 42 ayat 1 mengenai sifat putusan BPSK dan Pasal 41 ayat 3 mengenai upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK, agar tidak timbul masalah dikemudian hari.

Lembaga Swadaya Masyarakat Perlindungan Konsumen bersama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hendaknya juga dapat bekerja sama melakukan sosialisasi ataupun pengenalan mengenai perlindungan konsumen dan juga tata cara bersengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan aturan yang berlaku.

Masyarakat sebagai konsumen hendaknya mengetahui hak-hak dan juga kewajibannya sebagai konsumen apabila suatu saat menderita kerugian karena barang dan/atau jasa dari produsen/pelaku usaha sehingga bisa menuntut ganti rugi atau hal lainnya kepada pelaku usaha, dan jangan gengsi untuk menggugat pelaku usaha apabila telah dirugikan.

Pelaku usaha atau produsen hendaknya dapat memproduksi

barang dan/atau memberikan jasa seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai kewajibannya, sehingga kepercayaan dari konsumen akan bertambah.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dja'is, Mochammad dan RMJ. Koosmargono, 2011, *Membaca dan Mengerti HIR Edisi Revisi*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Hassan, Burhanuddin dan Harinanto Sugiono, 2015, *Hukum Acara dan Praktik Peradilan Perdata*, (Bogor: Ghalia Indonesia)
- HS, Salim dan Erlies Septiana Nurbaini, 2013, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada)
- Kristiyanti, Celina Tri, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika)
- Mertokusumo, Sudikno, 2013, *Hukum Acara Perdata Indonesia Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka)
- Miru, Ahmadi, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Muktamar, Ning, dkk, 2005, *Berpekara Secara Mudah, Murah dan Cepat*, (Depok: Piramedia)
- Nasution, Az., 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media)
- Nazir M., 2011, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia)

- Saleh, Mohammad dan Lilik Mulyadi, 2012, *Bunga Rampai Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Bandung: Alumni)
- Sarwono, 2011, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, (Jakarta: Sinar Grafika)
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia)
- Shofie, Yusuf, 2008, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti)
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti)
- Soemitro, Ronny Hanitijo, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia)
- Sukanto, Soerjono, 2003, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press)
- Sutiyoso, Bambang, 2008, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Gama Media)

B. Peraturan Perundangan

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas



- Undang-Undang Nomor 14
Tahun 1985 Tentang Mahkamah
Agung
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun
2004 Tentang Kekuasaan
Kehakiman
- Undang-Undang Nomor 48 Tahun
2009 Tentang Kekuasaan
Kehakiman
- Keputusan Menteri Perindustrian dan
Perdagangan Republik Indonesia
Nomor 350/MPP/Kep/12/2001
Tentang Pelaksanaan Tugas dan
Wewenang Badan Penyelesaian
Sengketa Konsumen
- Putusan Pengadilan Negeri
Bukittinggi Nomor 24/Pdt.Sus-
BPSK/2015/PN.Bkt
- Putusan Mahkamah Agung Republik
Indonesia Nomor 353
K/Pdt.Sus-BPSK/2016

C. Sumber Lain

- Atom, Pricilla Natalia, 2014,
*Perlindungan terhadap
Konsumen Bahan Makanan dan
Minuman Kadaluwarsa Di
Kabupaten Manggarai Provinsi
Nusa Tenggara Timur*, (Jurnal
Ilmiah, Fakultas Hukum
Universitas Atmajaya
Yogyakarta)
- Suradi, 2014, *Upaya Hukum
Keberatan Terhadap Putusan
Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen Yang Bersifat Final
Dan Mengikat*, (Proposal
Penelitian, Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro
Semarang)
- Arti kata konsumen,
<http://kbbi.web.id/konsumen>,
diakses pada tanggal 12 Maret
2017, pukul 03.59 WIB