

Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Rohmannudin^{1*}, Iqbal Hidayatullah², Mohd. Winario³, Ramanitya Dewi Putri⁴

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Indonesia

³Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, Bangkinang, Riau-Indonesia

⁴Institut Agama Islam Edi Haryono Madani Kandis, Riau-Indonesia

Email Korespondensi: 12120310425@students.uin-suska.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection in resolving consumer disputes in Indonesia, and to identify the challenges faced in its implementation. This study uses a normative legal method with a statutory approach and case analysis. Data were obtained through a literature study covering primary, secondary, and tertiary legal materials, as well as an analysis of various consumer dispute cases that have been resolved through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) and the courts. The results of the study indicate that Law No. 8 of 1999 provides a clear legal framework for the protection of consumer rights. Dispute resolution through BPSK is more efficient than litigation, but there are still obstacles, such as low legal awareness among consumers and non-compliance of business actors with BPSK decisions. These challenges hinder the optimization of consumer protection. Although Law No. 8 of 1999 has functioned well in providing protection, corrective measures are needed, including increasing socialization, strengthening BPSK, and stricter law enforcement against violations. Thus, it is expected that consumer protection can be more effective and provide better justice.

Keywords: Settlement, Dispute, Consumer, Protection

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan analisis kasus. Data diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, serta analisis terhadap berbagai kasus sengketa konsumen yang telah diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 memberikan kerangka hukum yang jelas untuk perlindungan hak-hak konsumen. Penyelesaian sengketa melalui BPSK lebih efisien dibandingkan jalur litigasi, namun masih terdapat kendala, seperti rendahnya kesadaran hukum di kalangan konsumen dan ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK. Tantangan ini menghambat optimalisasi perlindungan konsumen. Meskipun UU No. 8 Tahun 1999 telah berfungsi dengan baik dalam memberikan perlindungan, diperlukan langkah-langkah perbaikan, termasuk peningkatan sosialisasi, penguatan BPSK, dan penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelanggaran. Dengan demikian, diharapkan perlindungan konsumen dapat lebih efektif dan memberikan keadilan yang lebih baik.

Kata Kunci: Penyelesaian, Sengketa, Konsumen, Perlindungan

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam sistem perekonomian modern, terutama dalam konteks globalisasi dan perkembangan pasar bebas yang semakin pesat. Dalam era perdagangan bebas ini, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, baik dari segi informasi, kekuatan ekonomi, maupun posisi tawar. Situasi ini menimbulkan kebutuhan akan regulasi yang jelas dan efektif untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik-praktik yang merugikan atau tidak adil. Oleh karena itu, kehadiran peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen menjadi sangat penting guna menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen serta memastikan adanya keadilan dalam transaksi ekonomi.

Di Indonesia, regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini disusun dengan tujuan memberikan kepastian hukum kepada konsumen dan pelaku usaha, serta menjamin hak-hak konsumen yang sering kali dilanggar. Undang-undang ini mengatur berbagai hal yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Salah satu aspek penting yang diatur dalam undang-undang ini adalah bagaimana sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diselesaikan secara adil dan efisien.

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas produk dan layanan yang ditawarkan di pasar, jumlah sengketa konsumen juga semakin meningkat. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari produk yang cacat, informasi yang menyesatkan, hingga layanan purna jual yang tidak memadai. UU No. 8 Tahun 1999 berperan sebagai landasan hukum dalam menyelesaikan sengketa-sengketa tersebut, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan), seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi sering kali dianggap memerlukan biaya yang besar, proses yang lama, serta formalitas yang rumit. Hal ini menyebabkan konsumen cenderung ragu untuk menempuh jalur hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, jalur non-litigasi yang lebih sederhana dan murah, seperti yang difasilitasi oleh BPSK, menjadi pilihan yang lebih populer di kalangan konsumen. BPSK memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat dan efisien, dengan prinsip musyawarah untuk mufakat.

Namun, dalam implementasinya, penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka, kurangnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai, serta rendahnya kesadaran pelaku usaha tentang tanggung jawab mereka terhadap konsumen merupakan beberapa masalah yang sering muncul dalam praktik. Selain itu, keberadaan BPSK di berbagai daerah masih terbatas, sehingga tidak semua konsumen memiliki akses yang mudah terhadap lembaga ini.

Tidak hanya itu, keberhasilan penyelesaian sengketa konsumen juga sangat bergantung pada kesadaran dan komitmen para pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawab mereka sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Dalam banyak kasus, pelaku usaha yang tidak kooperatif menjadi salah satu kendala dalam penyelesaian sengketa secara damai. Hal ini diperparah dengan masih lemahnya penegakan hukum di sektor perlindungan konsumen, yang sering kali menguntungkan pihak pelaku usaha.

Dari perspektif hukum, UU No. 8 Tahun 1999 sebenarnya sudah memberikan landasan yang cukup komprehensif untuk melindungi konsumen. Namun, tantangan utama terletak pada implementasi di lapangan, termasuk bagaimana undang-undang ini dijalankan oleh para penegak hukum, pelaku usaha, dan lembaga-lembaga terkait lainnya. Selain itu, peran pemerintah dan lembaga konsumen dalam meningkatkan kesadaran masyarakat

tentang hak-hak mereka juga sangat penting dalam menciptakan ekosistem yang mendukung perlindungan konsumen.

Secara keseluruhan, studi ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta menyoroti berbagai masalah yang muncul dalam implementasi undang-undang tersebut. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi upaya peningkatan perlindungan konsumen di masa mendatang.

LITERATUR REVIEW

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan regulasi penting yang berperan dalam melindungi hak-hak konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mencakup berbagai aspek, mulai dari hak dan kewajiban konsumen hingga mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam konteks global, literatur tentang perlindungan konsumen sering menekankan pentingnya regulasi yang mendukung keseimbangan antara kekuatan pasar dan perlindungan konsumen (Howells & Weatherill, 2017). Berdasarkan pemahaman tersebut, UU No. 8 Tahun 1999 bertujuan untuk menegakkan hak-hak konsumen dan memberikan solusi atas sengketa yang timbul dari hubungan konsumen-pelaku usaha.

Dalam UU Perlindungan Konsumen, konsumen dijamin berbagai hak yang bertujuan untuk memberikan keadilan dalam transaksi. Hak-hak tersebut antara lain hak atas informasi yang benar, hak untuk mendapatkan produk yang aman, dan hak untuk menyatakan keluhan atau keberatan apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak tersebut (Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999). Norma Sari, (2021) menyebutkan bahwa dalam perlindungan konsumen, informasi yang lengkap dan jelas adalah salah satu pilar utama, yang menjadi hak fundamental bagi konsumen. Literasi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen yang berpengetahuan memiliki peluang lebih besar untuk melindungi hak-haknya.

Literatur tentang penyelesaian sengketa konsumen membahas dua mekanisme utama, yaitu litigasi (jalur pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan). UU No. 8 Tahun 1999 menawarkan jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut (Setiantoro et al., 2018), jalur non-litigasi bertujuan untuk mengurangi beban pengadilan dan memberikan alternatif penyelesaian yang lebih cepat dan murah bagi konsumen. Chik (2020) menekankan bahwa aksesibilitas dan biaya rendah merupakan faktor penting dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di negara berkembang. Hal ini sangat relevan di Indonesia, di mana konsumen sering kali menghindari pengadilan karena dianggap berbelit-belit dan mahal.

Di sisi lain, penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap merupakan pilihan yang tersedia bagi konsumen yang merasa dirugikan. Namun, studi Leroux & Laverty (2015) menunjukkan bahwa sengketa konsumen yang diselesaikan melalui litigasi cenderung memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Dalam konteks Indonesia, Wijayanti (2009) mencatat bahwa jalur litigasi sering kali menjadi pilihan terakhir karena proses yang formal dan sering kali memberatkan pihak konsumen. Oleh karena itu, BPSK menjadi pilihan yang lebih populer meskipun terdapat keterbatasan dalam hal aksesibilitas di beberapa daerah.

BPSK berperan sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Menurut UU No. 8 Tahun 1999, lembaga ini diharapkan dapat menyelesaikan sengketa secara adil dan cepat. Hartono (2010) dalam studinya menyebutkan bahwa BPSK memiliki mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase untuk membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan tanpa harus melalui proses pengadilan yang memakan waktu. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi oleh BPSK cukup banyak, seperti terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten dan tidak meratanya penyebaran BPSK di berbagai wilayah.

Studi lain oleh (Harapap, 2018) mengungkapkan bahwa meskipun BPSK diakui sebagai solusi efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen, masih banyak konsumen yang kurang memahami keberadaan dan fungsi lembaga ini. Selain itu, kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK juga menjadi masalah, mengingat sifat tidak mengikat dari sebagian besar putusan yang dikeluarkan oleh lembaga ini.

Meskipun UU No. 8 Tahun 1999 sudah cukup komprehensif, implementasinya masih menghadapi banyak kendala. (Alauddin & Rosyidi, 2022) menyatakan bahwa salah satu masalah utama adalah rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka. Banyak konsumen yang tidak mengetahui adanya UU Perlindungan Konsumen atau lembaga penyelesaian sengketa yang dapat membantu mereka. (Hayati, 2018) menyoroti bahwa kurangnya pendidikan konsumen dan minimnya publikasi tentang hak-hak konsumen di media massa menjadi hambatan utama dalam penerapan undang-undang ini.

Selain itu, penegakan hukum yang lemah juga sering menjadi sorotan. (Susanto, 2008) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa penegakan hukum terhadap pelanggaran hak-hak konsumen masih sering kali diabaikan, baik oleh pelaku usaha maupun penegak hukum itu sendiri. Hal ini mengakibatkan konsumen sering kali tidak mendapatkan keadilan dalam kasus sengketa, terutama ketika melawan pelaku usaha besar yang memiliki kekuatan hukum dan finansial yang lebih kuat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif untuk mengkaji bagaimana penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta efektivitas implementasinya dalam praktik. Metode ini mengutamakan analisis terhadap bahan-bahan hukum, baik primer maupun sekunder, dengan pendekatan sistematis terhadap aturan hukum yang berlaku dan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis norma-norma hukum yang terdapat dalam UU No. 8 Tahun 1999, terutama yang berkaitan dengan hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa. Pendekatan kasus digunakan untuk melihat bagaimana undang-undang ini diterapkan dalam berbagai kasus sengketa konsumen yang terjadi di Indonesia.

Jenis dan Sumber Data

1. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan terkait seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta aturan-aturan pelaksana lainnya.
2. Bahan hukum sekunder, yang meliputi buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas teori-teori perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa. Selain itu, juga digunakan laporan-laporan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), lembaga perlindungan konsumen, dan hasil penelitian terdahulu terkait perlindungan konsumen.
3. Bahan hukum tersier, yaitu kamus hukum dan ensiklopedia hukum yang membantu memberikan penjelasan atas istilah-istilah yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) (Sugiyono, 2017b). Data diperoleh dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian, termasuk dokumen perundang-undangan, putusan pengadilan, jurnal ilmiah, buku teks, dan artikel yang mendukung analisis penyelesaian sengketa konsumen.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif (Sugiyono, 2017a). Analisis ini dilakukan dengan menelaah dan membandingkan peraturan yang ada serta kasus-kasus sengketa konsumen untuk mengetahui kesesuaian antara teori dengan praktik penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Penelitian ini juga menganalisis peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi UU No. 8 Tahun 1999. (Undang-undang, 1999).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 dalam Melindungi Hak-hak Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen. Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai kasus sengketa konsumen, undang-undang ini telah memberikan landasan hukum yang jelas bagi konsumen untuk menuntut hak-hak mereka. Hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, secara yuridis telah memperkuat posisi konsumen dalam transaksi dengan pelaku usaha (Undang-undang, 1999).

Namun, meskipun UU ini secara normatif telah mengakomodasi hak-hak konsumen, praktik pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi beberapa tantangan. Widiarty, (2024) menemukan bahwa kurangnya literasi hukum di kalangan masyarakat konsumen menyebabkan banyak yang belum menyadari hak-hak yang dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen. Akibatnya, meskipun memiliki landasan hukum yang kuat, banyak konsumen yang belum memanfaatkan perlindungan yang disediakan oleh undang-undang ini.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih didominasi oleh dua mekanisme utama, yaitu jalur litigasi melalui pengadilan dan jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan data dari BPSK di beberapa daerah, sebagian besar sengketa konsumen yang masuk berhasil diselesaikan melalui mediasi dan konsiliasi. Hal ini sesuai dengan tujuan UU No. 8 Tahun 1999, yang menekankan pentingnya penyelesaian sengketa secara cepat, murah, dan adil tanpa harus melalui proses pengadilan yang berbelit-belit.

Namun, penelitian Handayani & Setiabudhi, (2014) menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan akses terhadap BPSK di daerah-daerah terpencil, yang menyebabkan konsumen di wilayah tersebut cenderung lebih sulit menyelesaikan sengketa. Selain itu, meskipun proses di BPSK lebih sederhana dan cepat, tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK masih menjadi masalah. Siringoringo, (2019) mencatat bahwa meskipun banyak putusan BPSK yang berpihak pada konsumen, beberapa pelaku usaha menolak menjalankan putusan tersebut, sehingga memerlukan penegakan hukum lebih lanjut.

Analisis Kasus Sengketa Konsumen di Indonesia

Untuk menguji efektivitas UU No. 8 Tahun 1999, beberapa kasus sengketa konsumen dianalisis. Sebagai contoh, dalam kasus PT XYZ melawan Konsumen A, konsumen mengajukan keluhan mengenai barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Melalui mekanisme di BPSK, sengketa ini berhasil diselesaikan dengan konsiliasi, di mana pelaku usaha setuju untuk memberikan kompensasi sesuai dengan tuntutan konsumen. Kasus ini menunjukkan bahwa BPSK efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara damai dan cepat.

Namun, terdapat juga kasus lain di mana penyelesaian sengketa melalui pengadilan menjadi pilihan, terutama ketika pelaku usaha menolak keputusan BPSK. Dalam kasus Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 32/Pdt.G/2019, konsumen menggugat perusahaan atas pelanggaran hak-hak konsumen terkait produk cacat. Pengadilan pada akhirnya

memenangkan konsumen, tetapi proses litigasi ini memakan waktu hampir dua tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengadilan memberikan keadilan bagi konsumen, proses litigasi sering kali tidak efisien dan memerlukan waktu yang lama.

Tantangan dalam Implementasi UU No. 8 Tahun 1999

Meskipun UU Perlindungan Konsumen telah dirancang dengan baik, tantangan dalam implementasinya tidak dapat diabaikan. Salah satu tantangan terbesar adalah kurangnya edukasi dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Banyak konsumen, terutama di daerah pedesaan, yang masih belum memahami hak-hak mereka yang dijamin oleh undang-undang ini. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah dan lembaga terkait.

Selain itu, penegakan hukum yang lemah juga menjadi isu yang signifikan. Penelitian Silalahi, (2023) menemukan bahwa meskipun terdapat peraturan yang mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi putusan BPSK, tingkat kepatuhan masih rendah. Beberapa pelaku usaha memilih untuk menunda atau bahkan mengabaikan putusan BPSK, karena sanksi terhadap ketidakpatuhan tidak cukup tegas. Hal ini mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang ada.

SIMPULAN

Berdasarkan tinjauan literatur, dapat disimpulkan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menyediakan landasan hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen di Indonesia. Namun, tantangan dalam implementasi, seperti rendahnya kesadaran konsumen, akses terbatas ke BPSK, serta lemahnya penegakan hukum, masih menjadi hambatan utama. Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, khususnya melalui BPSK, menawarkan solusi yang lebih praktis, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui reformasi kelembagaan dan edukasi konsumen yang lebih luas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 telah memberikan kerangka hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen. Meskipun jalur non-litigasi melalui BPSK dianggap lebih efektif dan efisien dibandingkan litigasi di pengadilan, tantangan dalam implementasi, seperti rendahnya kesadaran konsumen dan lemahnya penegakan hukum, masih perlu diatasi. Dengan langkah-langkah perbaikan seperti peningkatan edukasi konsumen dan penguatan BPSK, diharapkan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dapat berjalan lebih baik dan memberikan keadilan bagi konsumen.

Berdasarkan temuan di atas, ada beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan untuk meningkatkan efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 dalam melindungi konsumen: Pemerintah dan lembaga terkait perlu meningkatkan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, terutama di daerah-daerah terpencil. Agar lebih efektif, BPSK perlu didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten serta penyebaran yang lebih merata di seluruh Indonesia. Penegakan hukum yang lebih tegas: Sanksi terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan BPSK perlu diperkuat untuk meningkatkan kepatuhan dan memberikan efek jera, dan Edukasi konsumen harus menjadi prioritas agar mereka lebih memahami hak-hak mereka dan berani menuntut keadilan jika hak-hak tersebut dilanggar.

REFERENSI

- Alauddin, R., & Rosyidi, I. (2022). Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen di Kota Ternate. *JANUR: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).
- Handayani, I. G. A. A., & Setiabudhi, I. K. R. (2014). Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui mediasi di badan penyelesaian sengketa konsumen (bpsk) kota Denpasar. *Kertha Semaya. Journal Ilmu Huku*, 2(2), 1–6.
- Harapap, P. (2018). Hambatan-hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan

- Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus BPSK Kabupaten Tangerang). *Jurnal Ilmiah Hukum*, 15(2), 181–193.
- Hayati, P. (2018). *Pemenuhan hak-hak konsumen jual beli online ditinjau dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan kompilasi hukum ekonomi syariah*. IAIN Padangsidimpuan.
- Norma Sari, S. H. (2021). *Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. UAD PRESS.
- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1–17.
- Silalahi, T. F. (2023). *Kajian Hukum terhadap Permohonan Keberatan oleh Konsumen atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan di Pengadilan Negeri Medan (terhadap Putusan No. 307/Pdt. Sus. BPSK/2022/PN. Mdn)*.
- Siringoringo, P. (2019). Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan Ipad Tanpa Buku Petunjuk Berbahasa Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *To-Ra*, 5(2), 83–90.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono / OPAC Perpustakaan Nasional RI*. Sugiyono.
- Susanto, H. (2008). *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Visimedia.
- Undang-undang. (1999). *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*.
- Widiarty, W. S. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi*. Publika Global Media.