

Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Luar Pengadilan

Thasya Novianna¹, Devi Siti Hamzah Marpaung²

¹Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Kaarwang, Indonesia; ² Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

¹ thasyaanna@gmail.com; ² devishm89@gmail.com

Abstract

Technological developments have made it easier to carry out trade transactions using the internet, everyone can transact freely. However, the use of technology in e-commerce transactions still carries a risk of dispute. In fact, there are several cases that cause losses felt by the seller in a buying and selling transaction through e-commerce, such as the goods sent are not in accordance with the order and the buyer is not responsible for payment, the buyer cannot be contacted or is not honest in providing information about goods sold, due to default and the seller bears the cost of sending the goods. The problems of this research include, How are alternatives for consumer dispute resolution through out of court settlement processes, and how legal protection for consumers and business actors in buying and selling through e-commerce. This type of research used in writing this journal is by using normative legal research methods. The more and more extensive trading activities, the higher the frequency of disputes, this means that there will be many disputes that must be resolved.

Keywords: *E-commerce; Legal Protection; Dispute Resolution.*

Abstrak

Perkembangan teknologi membuat penyelenggaraan transaksi perdagangan semakin gampang menggunakan internet, setiap orang dapat bertransaksi secara bebas. Namun demikian, pemanfaatan teknologi dalam transaksi e-commerce tetap memiliki resiko sengketa. Kenyataan terjadi beberapa kasus yang menimbulkan kerugian yang dirasakan oleh pihak penjual dalam sebuah transaksi jual-beli melalui e-commerce seperti, barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan dan pembeli tidak tanggung jawab dalam pembayaran, pembeli tidak dapat dihubungi atau tidak jujur dalam memberikan informasi tentang barang yang dijual, karena adanya wanprestasi dan penjual menanggung biaya pengiriman barang tersebut. Permasalahan penelitian ini meliputi, Bagaimana Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Penyelesaian Di Luar Pengadilan, dan Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan.

Kata Kunci: E-commerce; Perlindungan Hukum; Penyelesaian Sengketa.

A. Pendahuluan

Pertumbuhan serta pemanfaatan teknologi data yang terus meningkat terhadap kenaikan perkembangan dalam kemajuan manusia. Salah satu kondisi tersebut yaitu dinamakan fenomena electronic commerce (e-commerce). Fenomena perdagangan jual beli secara online merupakan keadaan yang sedang terjadi hampir diseluruh dunia mengalaminya.

Sebagian negeri, dalam penggunaan internet selaku sesuatu media yang sedang melaksanakan transaksi membagikan manfaat yang sangat menguntungkan terhadap pertumbuhan perekonomian sebuah negeri. Untuk sebagai pelaku usaha, kegiatan perdagangan secara online menguntungkan sebab tidak membutuhkan modal ataupun biaya yang besar, sebab internet bisa diakses konsumen dari seluruh dunia. Pertumbuhan e-commerce tidak terlepas dari sebuah perkembangan penggunaan internet. Perkembangan pemakaian internet sudah menjadi salah satu media yang efisien untuk industri ataupun perorangan buat menghadirkan serta menjual benda ataupun jasa kepada konsumen.

Sebaliknya berbelanja di online lebih menarik untuk konsumen sebab yang ditawarkan umumnya lebih murah harganya. Tetapi dibalik seluruh kemudahan tersebut, perdagangan secara online terdapat perkara dalam perlindungan terhadap konsumen semacam kasus menimpa konsumen, ataupun benda yang tidak cocok tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan. Tidak bisa dipungkiri, perdagangan secara online jadi salah satu kemudahan yang sangat menarik untuk konsumen membeli sesuatu tidak hanya membeli sesuatu secara nyata dan langsung, dan bisa berinteraksi secara online dengan pelaku usaha.

Dengan banyaknya benda yang diperjual belikan secara online yang dicoba oleh pelaku usaha kerap kali menimbulkan konsumen hadapi kerugian disebabkan memakai beberapa barang yang dibeli secara online dan tidak bertanggung jawab. Banyak benda yang terdapatnya cacat pada benda yang ditawarkan serta tidak cocok sesuai dengan iklan dapat menyebabkan kerugian, sebaliknya konsumen bisa menuntut ganti rugi atas kerugian yang di alaminya secara hukum.

Mengenai konsumen yang mengalami kerugian dalam bertransaksi ataupun berbelanja secara online, hingga dibutuhkan sesuatu perlindungan hukum terhadap konsumen, agar dapat meningkatkan pemahaman konsumen serta pelaku usaha. Mengingat timbulnya e-commerce untuk memudahkan bertransaksi secara online, hingga model dalam penyelesaian sengketa lewat lembaga peradilan pasti tidak diharapkan, sebab hanya membuang waktu serta bayaran perkara.¹

¹ Purwanto, "Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia", Risalah Hukum, Edisi No. 1, Juni 2005, Samarinda: FH Universitas Mulawarman, hlm. 14.

Perihal inilah yang terjadinya pengaturan dalam penyelesaian sengketa perdagangan yang lebih kilat serta setelah disahkan Undang-undang Nomor. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase serta Alternatif Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan. Penyusunan bersumber pada penjelasan tersebut hingga permasalahan penelitian ini meliputi, Bagaimana Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Lewat Proses Penyelesaian Di Luar Majelis hukum? serta Bagaimana Proteksi Hukum Terhadap Konsumen Serta Pelakon Usaha Dalam Jual Beli Lewat E-Commerce?.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, yakni, dengan melakukan analisis atau pengkajian dengan melakukan analisis kesesuaian antaran aturan normatif atau Peraturan peundang-undangan dengan kehidupan atau gejala yang ada di dalam kehidupan masyarakat.

C. Hasil dan Pembahasan

Tentang Jual Beli Online secara online menurut Undang-Undang Perdagangan yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 24 bahwa perdagangan melalui sistem elektronik merupakan perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik antara konsumen dan pelaku usaha.²

Transaksi Online Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pengertian transaksi elektronik berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UU No. 11 Tahun 2008 menjelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.³

Saat sebelum melaksanakan transaksi elektronik, konvensi wajib telah terjalin menyepakati sistem elektronik yang hendak digunakan buat melaksanakan transaksi antar konsumen dan pelaku usaha. Transaksi apabila transaksi yang dikirim pengirim sudah diterima serta disetujui oleh penerima telah ditetapkan sesuai dalam Pasal 20 ayat (1) UU Nomor. 11 Tahun 2008.

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Penyelesaian Di Luar Pengadilan

² Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

³ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Transaksi jual beli secara online paling utama ialah untuk melindungi konsumen, terdapatnya dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Data serta Transaksi Elektronik dalam transaksi perdagangan secara online. Di dalam pemenuhan hak konsumen serta kewajiban yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak selamanya lembut. Sehingga dimungkinkan terbentuknya sengketa yang terjadi secara perdagangan online.⁴

Penyelesaian sengketa yang ada di UU ITE yang terdapat pada pasal 38 ayat 1 yang menyatakan bahwa: “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.” Oleh karena itu konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha secara online yang mengakibatkan adanya kerugian yang dialami konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Bab VIII Penyelesaian Sengketa:

1) Pasal 38 menyebutkan bahwa :

- a. Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian
- b. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

2) Pasal 39 menyebutkan bahwa:

- a. Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Penyelesaian sengketa konsumen bisa ditempuh melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan bersumber pada para pihak yang bersengketa (Pasal 45 ayat (1) serta ayat (2)). Budaya hukum warga tercantum aspek yang pengaruhi makna berarti penyelesaian sengketa di luar pengadilan.⁵

Dalam UU Nomor. 8 Tahun 1999 Pasal 46 dijelaskan kalau gugatan atas pelanggaran pelaku usaha terhadap seseorang konsumen yang dirugikan, lembaga perlindungan konsumen yang dipenuhi ketentuan, mengatakan tujuan didirikannya organisasi perlindungan konsumen tersebut sesuai dengan anggaran dasarnya dan kepentingannya. Pemerintah serta ataupun

⁴ Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003. Hal. 8

⁵ Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Dinamika Hukum, Vol 12 No. 1, Tahun 2012

lembaga terpaut apabila benda serta ataupun jasa yang dimanfaatkan menyebabkan kerugian modul yang besar serta ataupun korban yang tidak sedikit.⁶ Tetapi pemerintah pula sediakan sesuatu badan perlindungan konsumen dalam menuntaskan sengketa dengan pelaku usaha dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sesuatu sengketa bisa menyebabkan kerugian untuk konsumen ataupun pelaku usaha. Dengan demikian sesuatu kasus ataupun sengketa yang dihadapi oleh para pihak wajib bisa dituntaskan secara damai.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, Pemerintah membentuk sesuatu badan baru, ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), buat penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan terdapatnya BPSK hingga penyelesaian sengketa konsumen bisa dicoba secara cepat, mudah, serta murah.⁷ Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana terdapat di dalam pasal 45 ayat (2) UUPK, tidak menutup mungkin dikerjakannya penyelesaian oleh para pihak yang bersengketa ialah pelaku usaha serta konsumen, tanpa pengadilan secara damai.

Penyelesaian Sengketa Konsumen, sejauh tidak berlawanan dengan UUPK. Apalagi, dalam uraian pasal tersebut dikemukakan kalau diusahakan memakai penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa konsumen dan juga pelaku usaha. Dari uraian pasal 45 ayat (2) UUPK bisa dikenal UUPK penyelesaian damai ialah upaya hukum yang terlebih dulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, saat sebelum para pihak memilih untuk menuntaskan sengketa mereka lewat BPSK (diluar pengadilan) ataupun melalui pengadilan.

Perihal ini kedudukan BPSK dalam tugas serta dalam penyelenggaraannya kepada perlindungan untuk konsumen ialah untuk membagikan sesuatu perlindungan kepada konsumen yang sudah dirugikan. Untuk konsumen yang merasa hak-haknya sudah dirugikan bisa mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen (PSK) diluar pengadilan antara lain :

1) Melalui Konsiliasi

Konsiliasi Adalah usaha untuk mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai suatu persetujuan dan penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga yaitu konsiliator.

2) Melalui Mediasi

⁶ Mukti Fajar, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Materi Perkuliahan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

⁷ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 99

Mediasi Adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Mediator tidak berwenang untuk memutus sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan yang dikuasakan kepadanya.

3) Melalui Arbitrase

Arbitrase adalah yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau damai oleh arbiter. penyelesaian sengketa yang dilakukan para pihak secara suka rela setuju untuk terikat pada putusan pihak ketiga yang netral di luar proses peradilan yang normal.

Ketiga cara tersebut dalam penyelesaian sengketa konsumen disebutkan didasarkan oleh pilihan dan atas persetujuan para pihak yang bersengketa dan bukan dalam penyelesaian sengketa secara berjenjang. Oleh karena itu para pihak berhak bebas memilih untuk melalui proses bagaimana dalam menyelesaikan sengketa atau pemasalahannya tersebut.⁸

Dalam hasil penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha telah dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang ditanda tangani oleh seorang Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang telah melanggar haknya konsumen.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce

Dalam upaya terhadap perlindungan hukum, Negara tentu mempunyai kedudukan yang sangat berarti dalam menyadarkan kepentingan seorang konsumen terhadap hak serta kewajibannya sebagai konsumen. Pemberdayaan konsumen itu bertujuan dalam tingkatan pemahaman konsumen, keahlian dalam melindungi diri sendiri sehingga sanggup menjauhi bermacam akses negatif pemakaian benda ataupun jasa yang diperlukan.

Terdapat didalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Data serta Transaksi Elektronik selaku salah satu dasar hukum dalam melaksanakan transaksi jual beli perdagangan secara online. Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Data serta Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa “Perbuatan hukum yang dicoba dengan memakai computer, jaringan computer, serta ataupun media elektronik yang lain”.

⁸ Made Udiana, 2011, Rekontruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing, Udayana University Press, Denpasar.

Dengan demikian jual beli secara online bisa dikatakan selaku transaksi elektronik dalam berbisnis secara online ialah perbuatan hukum yang dicoba ataupun memakai media elektronik.⁹ Ada pula kewajiban sebagai pelaku usaha dalam memberikan data sebenar-benarnya sudah ada dalam UU ITE yang ada pada pasal 9 yang menyatakan “Pelaku usaha yang menawarkan produk secara online wajib sediakan data yang sebenar-benarnya sesuai dengan ketentuan perjanjian, serta produk yang telah ditawarkan”. Dikala ini banyaknya pelaku usaha di Indonesia yang tidak mengenali kewajibannya selaku pelaku usaha. Masih banyak pelaku usaha yang tidak mencantumkan alamatnya di dalam data yang telah disediakan, maupun deskripsi benda ataupun barang yang telah ditawarkan dan tidak sesuai sehingga bisa merugikan konsumen.

Terdapatnya sesuatu upaya perlindungan transaksi secara online yang ada pada pasal 28 ayat 1 UU ITE “Seseorang dengan terencana serta tanpa hak menyebarkan kabar tidak benar serta menyesatkan yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi secara elektronik”. Demikian tiap orang ataupun pelaku usaha menyebabkan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan pada pasal 28 ayat 1 UU ITE dan melakukan kegiatan yang merugikan konsumen maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana yang sesuai dengan ketentuan pasal 45 ayat 2 UU ITE yang menyatakan bahwa: “Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.¹⁰

Transaksi jual beli walaupun secara online, bersumber pada UU ITE serta PP PSTE diakui transaksi elektronik yang bisa bertanggung jawab. Persetujuan buat membeli benda secara online dengan melaksanakan transaksi dalam konvensi pada transaksi elektronik.

Umumnya didahului statment ketentuan serta syarat jual beli secara online yang dikatakan pula selaku salah satu wujud Perjanjian Elektronik. Dalam transaksi elektronik, hingga gugatan ganti rugi tersebut bisa dicoba apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam UUPK serta PP PSTE selaku penyelenggara transaksi elektronik.

Kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik diatur dalam pasal 49 PP PSTE ialah:

- 1) Pelaku usaha yang menawarkan produk secara online harus sediakan data yang sebenar-benarnya berkaitan dengan ketentuan perjanjian, serta produk yang ditawarkan.
- 2) Pelaku usaha harus membagikan kejelasan data tentang penawaran kontrak ataupun iklan.

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.13.

¹⁰ Soerjono Soekanto, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen, UI-Press, Jakarta. Hal 15

- 3) Pelaku usaha harus membagikan batasan waktu kepada konsumen buat mengembalikan benda yang dikirim apabila tidak cocok dengan perjanjian ataupun ada cacat tersembunyi.
- 4) Pelaku usaha harus mengantarkan data menimpa benda yang sudah dikirim.
- 5) Pelaku usaha tidak bisa membebani konsumen menimpa kewajiban membayar benda yang dikirim tanpa dasar kontrak.

Konsumen berhak buat menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha yang tidak penuhi kewajiban tersebut sehingga mencuat kerugian dari pihak konsumen. Tidak hanya itu, pelaku usaha terikat dengan syarat yang disepakati dalam kontrak antara pelakon usaha serta konsumen. Pelaku usaha yang tidak menepati janjinya sebagaimana disepakati dalam perjanjian pada sesuatu transaksi ataupun produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan iklan dari pelaku usaha, hingga konsumen bisa melapor kepada BPSK dalam memohon pertanggungjawaban dari pelaku usaha.

D. Simpulan

E-commerce ialah transaksi bisnis secara non face serta non sign. Oleh sebab itu, model penyelesaian sengketa yang sangat banyak memakan waktu, bayaran serta sangat banyak formalitas pada hakikatnya ialah sesuatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam e-commerce.

Penyelesaian sengketa Konsumen Bagi Undang- undang Proteksi Konsumen Nomor 8 tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen jadi 2 bagian, ialah, Penyelesaian sengketa di luar pengadilan serta Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri serta penyelesaian sengketa lewat lembaga yang berwenang, ialah lewat BPSK.

Apabila terdapat kasus ataupun sengketa antara konsumen dengan pelakon usaha penyelesaian sengketa yang bisa dicoba bagi UU ITE ialah dengan mengajukan gugatan kepada pihak yang menyelenggarakan transaksi elektronik. Sebaliknya bagi UUPK tatacara penyelesaian sengketa konsumen (PSK) yang bisa dicoba oleh Tubuh Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase.

Dalam upaya perlindungan hukum untuk kepentingan konsumen, Pemberdayaan konsumen itu ialah tujuan dalam tingkatan pemahaman konsumen, keahlian serta kemandirian melindungi diri sendiri sehingga sanggup menjauhi bermacam akses negatif pemakaian benda ataupun jasa yang diperlukan.

Pada UU ITE pula ada ketentuan larangan untuk pelaku usaha supaya tidak menyebarkan kabar yang tidak sesuai serta menyebabkan kerugian pada konsumen. Apabila pelaku usaha melanggar syarat tersebut hendak dikenakan sanksi pidana serta ataupun sanksi berbentuk denda.

Daftar Pustaka

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Buku

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.13.

Made Udiana, 2011, Rekontruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing, Udayana University Press, Denpasar.

Mukti Fajar, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Materi Perkuliahan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Purwanto, “Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia”, Risalah Hukum, Edisi No. 1, Juni 2005, Samarinda: FH Universitas Mulawarman, hlm. 14.

Soerjono Soekanto, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen, UI-Press, Jakarta. Hal 15.

Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 99 .

Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003. Hal. 8.

Jurnal

Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Dinamika Hukum, Vol 12 No. 1, Tahun 2012.