

ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA DI BPSK WKP II BANTEN ATAS WANPRESTASI PELAKU USAHA PROPERTI DALAM PEMBANGUNAN RUMAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Karnawi¹, Asnawi², Faturrohman³

karnawim33@gmail.com¹, srgasnawi@gmail.com², arturcikaseban@gmail.com³

Universitas Bina Bangsa

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji proses dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten. Fokus analisisnya adalah pada kasus wanprestasi terutama oleh pihak Pelaku usaha. Bentuk wanprestasi yang umum meliputi keterlambatan pembangunan, spesifikasi bangunan yang tidak sesuai. Salah satu kasus nyata terjadi antara Aris kristanto dan PT. Graha Artha Kencana yang diadukan ke BPSK WKP II Banten atas dugaan wanprestasi. Tujuan penelitian untuk mengetahui perlindungan hukum kepada konsumen yang telah di rugikan oleh pelaku usaha atas wanperstadi nya dan mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK atas wanprestasi pembangunan rumah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan yuridis normatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan berbasis kasus. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber hukum primer sumber hukum sekunder dan sumber hukum tersier. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tinjauan pustaka dan metode analisis data kualitatif deskriptif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen atas wanprestasi kontrak usaha properti diatur dalam UUPK, dan terdapat lembaga peradilan khusus, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang menangani sengketa konsumen akhir sebagai bentuk perlindungan hukum. Sengketa wanprestasi pelaku usaha properti dalam pembangunan rumah diselesaikan melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini, sejalan dengan konsep awal penyelesaian yang murah, cepat, dan efisien. Jika mediasi tidak menghasilkan kesepakatan damai, konsumen atau Bapak Aris Kristanto dapat mencari pilihan lain seperti melapor ke lembaga peradilan non-litigasi atau mengajukan gugatan di pengadilan. Berdasarkan hasil penelitian meskipun penyelesaian di BPSK secara cepat, biaya murah dan efisien khusus nya secara mediasi. Masih kurang efektif untuk mendapatkan hasil yang maksimal yaitu perdamaian para pihak, seharusnya dari pihak BPSK menyarankan penyelesain nya secara arbitrase agar dapat hasil yang pasti dan sengketa bisa selesai.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Wanprestasi, Perlindungan Komsumen.

ABSTRACT

This study examines the consumer dispute resolution process and procedures at the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) WKP II Banten. The analysis focuses on cases of default, particularly by business actors. Common forms of default include construction delays and non-conforming building specifications. One real-life case occurred between Aris Kristanto and PT. Graha Artha Kencana, which was reported to the BPSK WKP II Banten for alleged default. The aim of this research is to determine the legal protection for consumers who have been harmed by business actors due to their default and the dispute resolution mechanism at BPSK due to default in house construction. This study employs a normative legal research method with a normative juridical approach. In this study, the researcher employed a statutory approach and a case-based approach. In this study, the researcher utilized primary, secondary, and tertiary legal sources. The methodology employed in this study included a literature review and descriptive qualitative data analysis methods. The research results show that consumer legal protection for property business contract defaults is regulated in the Consumer Protection Law (UUPK), and there are special judicial institutions, such as the Consumer Dispute Resolution Agency (BPK), which handles end-

consumer disputes as a form of legal protection. Disputes regarding property business actors' defaults in home construction are resolved through mediation at the BPK, in line with the initial concept of a cheap, fast, and efficient settlement. If mediation does not result in an amicable agreement, consumers or Mr. Aris Kristanto can seek other options such as reporting to a non-litigation judicial institution or filing a lawsuit in court. Based on research findings, although resolution at the BPSK is fast, inexpensive, and efficient, particularly through mediation, it is still ineffective in achieving optimal results, namely, reconciliation between the parties. The BPSK should recommend arbitration for a definitive outcome and a final settlement of the dispute.

Keywords: Dispute Resolution, Breach Of Contract, Consumer Protection.

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial dan banyak kebutuhan untuk mempertahankan hidupnya di dunia ini. Salah satunya Kebutuhan primer yaitu kebutuhan pokok yang mutlak dipenuhi oleh semua manusia yaitu pakaian, makanan, dan tempat tinggal. Kebutuhan primer ini merupakan hal yang paling penting untuk dipenuhi dari pada kebutuhan lain guna melanjutkan keberlangsungan hidup. Dalam keterangan di atas salah satu kebutuhan primer manusia adalah Hunian biasanya berupa bangunan tempat tinggal, tempat berlindung, atau konstruksi serupa yang digunakan sebagai tempat tinggal bagi penghuninya. Rumah digunakan sebagai tempat tinggal manusia selain itu juga rumah sebagai tempat istirahat untuk melepas rasa lelah dan letih selama bekerja di luar dan sebagai tempat suka cita bersama keluarga. Namun, sering kali terlihat bahwa tidak semua orang mampu membeli rumah untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Sebagian besar orang bercita-cita untuk memiliki rumah, tetapi mereka terhalang oleh biaya yang sangat mahal, yang seringkali mencapai ratusan juta atau bahkan miliaran rupiah. (Mansur Aziz & Gista, 2023: 2). Kelompok tersebut ialah masyarakat yang memiliki penghasilan rendah. Selain terkendala dengan biaya ada juga kendala lain nya yaitu waktu dan tenaga untuk memiliki sebuah rumah, tentunya masyarakat tidak semuanya mampu dalam memiliki rumah sendiri.

Pembangunan rumah melibatkan dua pihak utama, yaitu pelaku usaha properti (developer) dan konsumen. Hubungan antara kedua belah pihak ini idealnya didasari oleh prinsip kepercayaan dan kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian jual beli. Dalam hal jual beli rumah, pembeli yang merupakan konsumen akan mengadakan jual beli dengan didasarkan pada kesepakatan dan dituangkan dalam perjanjian jual beli. Perjanjian dilakukan antara pemilik rumah yang bisa orang perorangan maupun dengan pihak pengembang yang membangun rumah tersebut. Pembuatan perjanjian jual beli ini berdasarkan pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) tentang syarat sahnya suatu perjanjian (Yunita Nerrisa Wijaya, 2018)

Perjanjian yang mengikat akan tercipta setelah syarat-syarat tersebut terpenuhi, yang berujung pada terbentuknya kewajiban dan hak bagi masing-masing pihak untuk dipenuhi. Pasal 1234 dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjabarkan berbagai jenis kewajiban, yang menyatakan bahwa setiap kewajiban dapat dikategorikan sebagai memberi sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. Apabila pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban tersebut tidak melakukannya, maka hal tersebut dianggap sebagai wanprestasi. Wanprestasi tersebut tentu akan mengakibatkan kerugian finansial bagi pihak lainnya. Namun, tidak jarang terjadi permasalahan dalam pelaksanaan perjanjian pembangunan rumah. Salah satu bentuk permasalahan yang sering muncul adalah wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha properti. Wanprestasi ini dapat bermacam-macam bentuknya, mulai dari keterlambatan pembangunan, ketidaksesuaian spesifikasi bangunan dengan yang dijanjikan, hingga mangkraknya pembangunan proyek. Dampak dari wanprestasi ini sangat merugikan konsumen, baik secara materiil maupun immateriil, seperti kerugian finansial akibat angsuran pembayaran yang terus berjalan tanpa kejelasan hunian,

hingga tekanan psikologis dan hilangnya harapan untuk memiliki rumah yang di dambakan.

Perlindungan konsumen merupakan aspek krusial dalam setiap transaksi ekonomi, tak terkecuali dalam sektor properti, Pemerintah memasukkan perlindungan konsumen ke dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai respons terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Produk hukum ini bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen. Fakta bahwa ada undang-undang untuk melindungi konsumen berarti ada seseorang di luar sana yang dianggap sebagai konsumen. Penting untuk diketahui bahwa tidak ada definisi pasti tentang konsumen yang disetujui semua orang, meskipun ada undang-undang yang mencoba mendefinisikannya dalam kasus pidana dan perdata. Sejauh ini, definisi tersebut hanya melihat konsumen dari satu sudut pandang. Perlindungan konsumen menurut Shidarta bahwa hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen saling terkait erat dan menghadirkan tantangan dalam menggambarkan batas-batas yang jelas. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa salah satu tujuan utama sistem hukum adalah untuk memastikan keselamatan dan keamanan masyarakat umum (Dwi Atmoko & Adhalia, 2022)

Perlindungan ini penting untuk mewujudkan keseimbangan antara kebutuhan konsumen dan pelaku usaha, serta membangun sistem perdagangan yang tangguh. Masalah perlindungan konsumen di sektor properti sangat penting dan perlu mendapat perhatian. Indonesia telah menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan tujuan memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen. Namun demikian, terdapat kendala dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, antara lain terbatasnya ketersediaan bantuan hukum dan mahalnya proses hukum. Kendala tersebut berdampak buruk pada efektivitas perlindungan hukum yang seharusnya diperoleh. Untuk menjamin perlindungan hak konsumen dan menjaga kepercayaan di sektor properti, perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa harus efisien dan efektif. Hal ini akan membantu mengurangi risiko kerugian finansial dan emosional bagi konsumen (Evelyn & Ariawan, 2024).

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 Angka 2 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat. Konsumen mencakup barang dan jasa untuk keperluan sendiri, orang lain, atau makhluk hidup lainnya. Definisi ini tidak mencakup barang dan jasa yang digunakan untuk tujuan komersial diperdagangkan. Dengan kata lain, mayoritas konsumen adalah pengguna akhir suatu produk atau layanan. Jika pembeli bermaksud menjual kembali barang tersebut, mereka dianggap sebagai konsumen perantara, seperti distributor atau pengecer.

Sedangkan sengketa konsumen menurut Pasal 1 Angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menentukan bahwa : Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. berdasarkan pengertian tersebut, pelaku usaha dengan konsumen merupakan pihak-pihak yang pasti ada dalam sengketa konsumen.

Undang- Undang perlindungan konsumen menjelaskan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, salah satu lembaga untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang memiliki peran strategis dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Dan akhir akhir ini di provinsi banten memiliki aktivitas pembangunan properti yang cukup tinggi, sehingga potensi terjadinya sengketa wanprestasi juga relatif

besar. Oleh karena itu, efektivitas dan implementasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Wilayah Kerja Provinsi II BANTEN dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi pelaku usaha properti dalam pembangunan rumah menjadi sangat relevan untuk diteliti.

Undang-undang perlindungan konsumen telah memberikan landasan hukum yang kuat dan Badan penyelesaian sengketa konsumen telah beroperasi, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasi penyelesaian sengketa wanprestasi di lapangan. Tantangan tersebut dapat meliputi kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya, kendala dalam pembuktian wanprestasi, hingga keterbatasan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memaksakan putusan. Permasalahan-permasalahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Wilayah Kerja Provinsi (WKP) II BANTEN dapat secara efektif menegakkan prinsip perlindungan konsumen dan memberikan keadilan bagi pihak yang dirugikan dalam konteks sengketa wanprestasi pembangunan rumah.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memiliki tugas utama untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Peran utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah memberikan akses penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan tidak berbelit-belit, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan atas barang atau jasa yang dikonsumsi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hadir untuk menawarkan penyelesaian sengketa yang lebih efektif, efisien serta relatif murah daripada proses pengadilan. Konsumen dapat mengajukan keluhan secara langsung ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam proses penyelesaiannya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menawarkan alternatif berupa Konsultasi, mediasi dan arbitrase (Mia Hadiati, 2017). Metode penyelesaian ini memberi kesempatan kepada konsumen untuk menemukan penyelesaian yang memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat. Metode ini juga membantu menghemat waktu dalam menyelesaikan sengketa dan biasanya lebih hemat biaya daripada melalui jalur pengadilan (Hj.Rohmah Maulidia, 2020).

Dalam Tulisan ini penulis fokus pada kasus perdata pelanggaran kontrak atau Wanprestasi pada jual beli rumah di Perumahan Citra Sawarna Tembong City. berdasarkan aduan konsumen ke Badan penyelesaian sengketa konsumen, Bahwa telah terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh PT Graha Artha Kencana selaku pelaku usaha properti atau developer perumahan citra sawarna tembong city. bermula dari Sekira akhir tahun tahun 2023, aris kristanto selaku konsumen membeli sebidang tanah dan bangunan, melalui PT Geraha artha kencana selaku Developer Perumahan Citra Sawarna Tembong City, yang terletak di Kelurahan Tembong, Kecamatan Ciporok Jaya, kota Serang. Dari pihak penjual yaitu developer menjanjikan pembangunan rumah dengan kurun waktu 6 (enam) ditambah 2 (dua) Bulan selesai pembangunan rumah atau 8 Bulan terhitung dari waktu akad jual beli, dari pernyataan developer tersebut seharusnya pembangunan rumah selesai pada bulan agustus 2024 terhitung dari waktu akad jual beli. Dan aris kristanto sudah melakukan komplain ke developer sebanyak 3 (tiga) kali, tetapi dari pihak developer tidak ada penyelesaian yang pasti atas komplek yang dilakukan oleh aris kristanto, developer hanya menjanjikan dan selalu memundur penyelesaiannya sedangkan konsumen sudah menjalankan kewajiban nya yaitu membayar dengan di angsur satu bulan sekali dan sudah melakukan pembayaran 17 (tujuh belas) kali pembayaran (angsuran) sedangkan jika sesuai dengan apa yang di janjikan sama developer harusnya rumah itu bisa di huni atau selesai pada angsuran ke 8 (delapan) tetapi sampai saat ini belum juga selesai pembangunan rumah nya.

Pelaku usaha properti telah melanggar pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen “Pelaku usaha dalam barang dan jasa melalui pesanan dilarang untuk: a. Tidak menepati pesanan dan atau waktu kesepakatan waktu yang diajukan. b. Tidak memepati janji atas suatu pelayanan dan atau prestasi. Dan Konsumen sangat dirugikan atas wanperstai yang dilakukan oleh pelaku usaha atau developer dan mengalami kerugian baik secara formil maupun materil Maka dari itu konsumen melaporkan sengketa nya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Wilayah kerja Provinsi (WKP) II BANTEN dengan harapan, pelaku usaha bertanggung jawab atau konsumen mendapatkan konpensai yang sepadan atas wakprestasi yang dilakukan pelaku usaha properti dan dengan harapan sengketa selesai.

Berdasarkan dari pembahasan di atas, penelitian ini akan menganalisis secara yuridis penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Wilayah kerja Provinsi (WKP) II BANTEN atas wanprestasi pelaku usaha properti dalam pembangunan rumah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai prosedur, kendala, dan efektivitas penyelesaian sengketa tersebut, serta merumuskan rekomendasi guna perbaikan di masa mendatang demi terciptanya perlindungan konsumen properti yang lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini termasuk jenis penelitian hukum normatif (legal research). Menurut Jonaedi Efendi Penelitian normatif adalah yang menggunakan pendekatan sejarah, memungkinkan seorang peneliti memahami hukum secara lebih mendalam tentang suatu sistem atau lembaga atau suatu pengaturan hukum tertentu, sehingga dapat memperkecil kekeliruan-kekeliruan, baik dalam pemahaman, maupun penerapan suatu lembaga atau ketentuan hukum tertentu. Hukum pada masa kini dan hukum pada masa yang lampau merupakan suatu kesatuan dan berhubungan erat, sambung-menyambung dan tak putus-putus (Jonaedi Efendi, 2016)

Menurut Peter Mahmud Marzuki metode penelitian hukum Normatif adalah suatu proses untuk menentukan suatu aturan hukum, Prinsip-prinsip Hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi dan penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi atau metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) ini juga disebut sebagai penelitian hukum doktriner atau penelitian kepustakaan. Dinamakan penelitian hukum doktrinal dikarenakan penelitian ini hanya ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis sehingga penelitian ini sangat erat hubungannya pada perpustakaan karena akan membutuhkan data-data yang bersifat sekunder dari perpustakaan (Peter Mahmud Marzuki, 2017) Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa metode normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma atau kaidah. Penelitian hukum normatif biasanya mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap unsur-unsur hukum baik unsur ideal yang menghasilkan kaidah-kaidah hukum melalui filsafat hukum dan unsur nyata yang menghasilkan tata hukum tertentu. Penelitian terhadap sistematika hukum, yaitu mengadakan identifikasi terhadap pengertian pokok dalam hukum seperti subyek hukum, hak dan kewajiban dan peristiwa hukum dalam peraturan perundang-undangan. Penelitian hukum normatif bisa disebut sebagai penelitian hukum doktrinal. Data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif dengan cara meneliti bahan pustaka seperti undang-undang, Putusan-Putusan, asas-asas dan doktrin-doktrin atau data sekunder belaka. Ada pun sumber data yang digunakan oleh peneliti terbagi beberapa macam yang pertama yaitu sumber data Primer

yang berasal dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdata), Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dan Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman. Sedangkan yang ke dua yaitu Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer adalah literatur dan buku-buku yang memiliki kaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan Makalah, hasil penelitian (skripsi, tesis dan disertasi), dan jurnal-jurnal serta hasil-hasil pertemuan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini. Dan yang terakhir yaitu Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus-kamus hukum, ensiklopedia, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi konsumen atas wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha properti dalam pembangunan rumah.

Konsumen yang telah membayar uang muka atau lunas seringkali tidak mendapatkan hak-hak yang dijanjikan. Beberapa contoh wanprestasi yang merugikan antara lain proyek konstruksi yang tertunda, kualitas bangunan yang buruk, dan serah terima kunci yang tertunda. Masalah-masalah ini dapat berdampak negatif pada keberhasilan keseluruhan proyek konstruksi. Wajar jika konsumen merasa tidak berdaya dalam situasi seperti ini. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terdiri dari serangkaian undang-undang, termasuk undang -undang dan peraturan lainnya, serta putusan pengadilan yang secara signifikan mengatur hak dan kepentingan konsumen. Keberadaan langkah-langkah perlindungan konsumen dapat dikaitkan dengan kerentanan relatif konsumen dibandingkan dengan badan usaha. Pembinaan bagi seseorang yang membutuhkan perlindungan adalah kerentanan mereka.

Penguatan perlindungan konsumen dilengkapi dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang berfokus pada Perlindungan Konsumen (UUPK) di samping Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang tidak dapat dicabut, termasuk hak untuk menerima produk atau layanan yang memenuhi syarat, ketentuan, dan jaminan yang disepakati. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencakup ketentuan-ketentuan seperti Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen, dan Pasal 19 mengenai kewajiban badan usaha, yang menawarkan kerangka kerja yang kuat bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga melarang badan usaha untuk terlibat dalam kegiatan yang merugikan konsumen, seperti menyebarkan informasi yang menyesatkan atau tidak akurat terkait proyek pembangunan perumahan. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat.

Perlindungan konsumen dapat diwujudkan secara efektif melalui dua kerangka kebijakan utama. Pertama, kebijakan pelengkap, yang mencakup regulasi yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi). Kerangka kedua, terdiri dari kebijakan kompensasi yang melindungi kesejahteraan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keselamatan).

Landasan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha adalah perjanjian atau kontrak. Kontrak yang ideal seharusnya ditulis dengan jelas dan transparan. Kontrak tersebut harus memuat pembagian hak dan tanggung jawab yang adil bagi kedua belah pihak, serta spesifikasi bangunan yang terperinci, jadwal konstruksi, prosedur pembayaran,

dan konsekuensi atas ketidakpatuhan. Sayangnya, beberapa konsumen tidak memahami pentingnya hal ini. Banyak orang menerima begitu saja draf kontrak tanpa membacanya dengan saksama, atau bahkan tanpa kontrak sama sekali. Konsumen berhak menggugat pelaku usaha berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) jika terjadi wanprestasi dan kontrak telah ditandatangani. Konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat wanprestasi, sebagaimana tercantum dalam pasal ini.

Prosedur Penyelesaian Sengketa Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Properti Terhadap Pembangunan Rumah Di BPSK WKP II Banten

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyediakan lembaga alternatif untuk menyelesaikan sengketa semacam ini secara cepat, murah, dan efektif. Salah satunya adalah BPSK Wilayah Kerja Pelayanan (WKP) II Banten yang berlokasi di Kota Serang.

Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Badan Penyelesaia Sengketa Konsumen (BPSK) anggotanya terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, serta dibantu oleh panitera. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Sesuai ketentuan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

Jika konsumen meninggal dunia, sakit, lanjut usia, anak di bawah umur, atau warga negara asing, ahli waris atau kuasanya juga dapat mengajukan permohonan. BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon untuk setiap permohonan tertulis yang diterima. Sekretariat BPSK akan mendokumentasikan permohonan tertulis dalam format yang ditentukan dan meminta tanda tangan atau stempel konsumen, ahli waris, atau kuasanya. Sebagai balasan, pemohon akan menerima tanda terima. Sekretariat BPSK akan mendokumentasikan semua berkas permohonan, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta memberikan nomor dan tanggal pendaftaran.

Persyaratan khusus berlaku untuk sengketa yang dimediasi oleh BPSK. Secara spesifik, sengketa tersebut harus melibatkan konsumen akhir dan harus dengan badan usaha, baik untuk barang maupun jasa. Penting untuk mempertimbangkan kewenangan yurisdiksi, memastikan bahwa badan penyelesaian sengketa memiliki kapabilitas untuk mengadili perkara tersebut. Dalam hal pelaku usaha berada di Kota Serang beserta properti terkait (rumah), dan konsumen berasal dari Kota Tangerang, konsumen wajib mengajukan laporan kepada BPSK Kota Serang. Sebelum melakukannya, konsumen harus memastikan bahwa sebelumnya mereka telah mengajukan pengaduan kepada pelaku usaha, dan pengaduan tersebut tidak diindahkan atau diabaikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha bertindak dengan niat jahat. Selanjutnya, konsumen yang terlibat dalam sengketa memiliki pilihan untuk mengajukan pengaduan kepada BPSK.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dilakukan atas persetujuan para pihak. Penyelesaian sengketa di BPSK WKP II Banten tidak dilakukan secara berjenjang. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

Penyelesaian sengketa konsumen wajib dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh sekretariat BPSK. Terhadap putusan majelis, para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Keberatan terhadap putusan BPSK, tata cara pengajuannya diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK. Keberatan tersebut hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Keberatan ini dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen. Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK sesuai PERMA Nomor 01 Tahun 2006, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen;

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak sebagai konsiliator;

- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a. Majelis menyerhkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

Arbitrasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrasi, arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis, unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Pada hari persidangan 1 (pertama), ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa, dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen. Ketua majelis memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang persengketaan. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dalam ketentuan PERMENDAG No17 Tahun 2007 Pasal 23 ayat (1) dan (3) menyatakan: Dalam hal pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada hari persidangan 1 (pertama) majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan 2 (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke 2 (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan 1 (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan ke 2 (dua), konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya bila pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditanda- tangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrasi dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda-tangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis adalah putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa:

- a. Perdamaian;
- b. Gugatan ditolak dan

c. Gugatan dikabulkan.

Dalam hal kegiatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

- a. Ganti rugi;
- b. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri. Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Di sisi lain, pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan, dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap perbuatan BPSK, dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Eksekusi atau pelaksanaan sudah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menaati putusan itu secara sukarela, sehingga putusan harus dipaksakan kepadanya dengan bantuan kekuatan hukum (R.Subekti, 1989: 130) Penetapan eksekusi diatur juga dalam Pasal 7 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen aris kristanto sengan PT . Graha artha kencana yaitu penyelesaian sengketa konsumen yang sudah di laksanakan melalui mekanisme Mediasi para pihak yang bersengjeta sudah stuju dengan cara penyelesaian secara mediasi di pertemuan pertaman atau sidang pertama konsumen dan pelaku usaha memilih cara penyelesaian dan di lanjutkan dengan pembacaan aduan atau laporan konsumen serta mendengarkan jawaban dari pelaku usaha. Sebeblumnya Badan penyelesaian sengketa konsumen kesulitan dalam mengundang pelaku usaha untuk hadir di muka persidangan, sampai sekretariat mengirim surat Panggilan sidang sebanyak 3 kali dan baru mau hadir di surat panggilan ke 3 jarena pada saat pengiriman di damingi oleh PPNS atau stim keamanan guna mentrigger pelaku usaha properti ini hadir di muka persidangan.

Pada Saat siang di mulai atau mediasi pelaku usaha telah mngaku bahwa ada keterlambatan waktu dan lain sebagainya tapi pelaku usaha tidak setuju dengan tuntutan atau permohonan yang diajukan oleh konsumen yakni konsumen memohon pemberhentian sementara pembayaran kepada pelaku usaha atas transaksi rumah ini dan di lanjutkan pembayaran nya setelah rumah selesai di bangun atau siap huni dan mengganti rugi atas biaya yang timbul setelah terjadinya keterlambatan. Tetapi pelaku usaha properti mau bertanggung jawab dengn cara memberikan unit lain dengan harga yang berbeda yang sydah siap huni dan tidak mau ganti rugi biaya yang di timbulka setelah keterlambatan pembangunan rumahnya.

Tanggapan konsumen setelah mendengar keteranga dari pelaku usaha properti itu tidak mau atau merasa sangat di rugikan kalo mengambil apa yang di ajukan oleh pelaku

usaha maka dari itu penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan penyelesaian sengketa konsumen perkara wanprestasi pelaku usaha ini tidak mencapai kesepakatan atau perdamaian karena kedua belah pihak atau para pihak tidak ada titik temu atau titik tengah dalam menjalankan keadilan dari pada itu BPSK menetapkan bahwa Penyelesaian nya Sepakat Untuk Tidak Sepakat.

Bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas wanprestasi Pelaku Usaha di BPSK WKP II Banten berjalan sesuai dengan undang-undang terkait dan proses penyelesaian berjalan dengan semestinya akan tetapi hasil tidak sesuai yang diinginkan oleh konsumen.. Maka dari itu konsumen untuk menyelesaikan sengketa nya bisa mengajukan lembaga penyelesaian lain nya seperti asosiasi Real estate atau yang menaungi pelaku usaha yang bersengketa atau Otoritas jasa keuangan karena menyangkut masalah pembayaran. Jika ingin mendapatkan hasil yang lebih memuaskan maka bisa mengajukan gugatan ke pengadilan Negeri atau litigasi.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen sudah di atur pada Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dari nama undang undang nya saja sudah jelas bahwa mengatur tentang perlindungan bagi konsumen akan tetapi bukan Cuma sekedar di konsumen melainkan mencakup semuanya termasuk pelaku usaha juga. Timbulnya ide perlindungan konsumen adalah sebagai akibat lemahnya posisi konsumen dibanding dengan pelaku usaha. Rasio dari seseorang perlu dilindungi adalah karena yang bersangkutan lemah. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat. Selain di lindungi dengan undang-undang ada lembaga penyelesaian sengketa guna menyelesaikan sengketa konsumen salah satu nya yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang spesifik menangani sengketa nya para konsumen khususnya konsumen akhir. Dan banyak lagi lembaga yang menangani sengketa konsumen ini selain Badan penyelesaian sengketa konsumen.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian sengketa Konsumen WKP II Banten ada tiga cara yaitu konsoliasi, mediasi, dan arbitrase konsumen dan pelaku usaha atau para pihak nanti akan menentukan dari tiga pilihan tersebut sebagai cara penyelesaian nya dengan kata lain penyelesaian di Badan penyelesaian sengketa konsumen tidak dilakukan secara berjenjang. Penyelesaian sengketa konsumen atas wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku Usaha properti pembuatan rumah dilakukan melalui mekanisme non litigasi dengan cara Mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen WKP II Banten. Namun, mekanisme ini terbukti kurang efektif. Dikatakan pelaku usaha gak setuju dengan tuntutan atau kemauan yang diinginkan oleh konsumen yakni konsumen meminta pemberhentian sementara pembayaran kepada pelaku usaha atas transaksi uit rumah ini dan di lanjutkan pembayaran nya setelah unit nya selesai di bangun atau siap huni dan mengganti rugi atas biaya yang timbul setelah terjadinya keterlambatan. Tetapi pelaku usaha properti mau bertanggung jawab dengan cara memberikan unit lain dengan harga yang berbeda yang sudah siap huni dan tidak mau ganti rugi biaya yang di timbulka setelah keterlambatan pembangunan rumahnya tentunya konsumen setelah mendengar keteranga dari pelaku usaha properti itu tidak mau atau merasa sangat di rugikan kalo mengambil apa yang di ajukan oleh pelaku usaha maka dari itu penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan penyelesaian sengketa konsumen perkara wanprestasi pelaku usaha ini tidak mencapai kesepakatan atau perdamaian karena kedua belah pihak atau para pihak tidak ada titik temu atau titik tengah dalam menjalankan keadilan dari pada

itu BPSK menetapkan bahwa Penyelesaian nya Sepakat Untuk Tidak Sepakatdiatur dalam Pasal 7 ayat (2) Perma Nomor 1 Tahun 2006. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi menjadi alternatif yang lebih efektif dan memberikan jaminan hukum yang lebih kuat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut: Konsumen sebelum membeli sebaiknya lihat kualitas produk dan toko nya terlebih dahulu atau dalam kasus ini aris kristanto dalam melakukan pembelian rumah selain objek nya yaitu melihat riwayat penjualnya atau pengembang Guna menghindari terjadinya sengketa

Badan Penyelesaian sengketa konsumen lebih banyak melakukan edukasi konsumen agar menekan angka sengketa konsumen lebih khususnya di cara penyelesaian sengketa, BPSK harus menekankan konsumen supaya penyelesaian secara arbitrase daripada penyelesaian yang lainnya agar mendapatkan hasil yang lebih memuaskan dan pemerintah setempat yaitu provinsi banten lebih menekankan legalitas dan riwayat dalam mengasih izin kepada pelaku usaha dalam melakukan usaha di wilayah provinsi banten.

DAFTAR PUSTAKA

- Az, I. S. (2019). Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembangannya. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Dedi Susanto, R. M. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. Qosim jurnal pendidikan, sosial dan humaniora, volume 1 nomor 1.
- Dwi Atmoko, A. S. (2022). Hukum Perlindungan Konsumen. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Evelyn, A. G. (2024). Dinamika Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Labirin Sengketa Properti. Jurnal Hukum Lex Generalis, Vol.5. No.9.
- Hadiati, M. (2017). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. Jurnal Hukum Prioris, Vol.6, No.1.
- Hadrian, H. E. (2022). Penyelesaian Sengketa Melalui Perdamaian Pada Sistem Peradilan Perdata Sebagai Penyelesaian Rasa Keadilan di Indonesia. Depok: PT Raja Grafindo.
- Hidayati, M. (2017). Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. Jurnal Hukum Prioris, 188.
- Jayadi, H. (2023). Buku Ajaran Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negosiasi . Yogyakarta: Publika Global Media.
- Jonaedi evendi, P. r. (2016). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Jakarta: Kencana.
- Liza, M. A. (2024). Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999. Jurnal Kolaboratif Sains, Vol 7 No. 8.
- Mansur Azis, G. N. (2023). Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Berpenghasilan Rendah. Journal of Economics and Business Research, Vol. 3 No. 1.
- Marjuki, P. M. (2017). Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana.
- Maulidia, H. R. (2020). Transformasi dan Sinergi Lembaga Perlindungan Konsumen dan Perguruan Tinggi. Jawa barat: Q Media.
- Muhaimin. (2020). Metode Penelitian Hukum. Mataram: Mataram University Pers.
- Panjaitan, H. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin keseimbangan Dengan Pelaku Usaha. Jakarta: Jala Pramata Aksara.
- Subekti, R. (1989). Hukum Acara Perdata. Bandung: Bina Cipta.
- Wijaya, Y. N. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Wanprestasi Dari Pengembang. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol.3 No.1.

Peraturan Perundang-undangan

Burgerlijk Wetboek voor Indonesie (Kitab Undang-undang Hukum Perdata);
peraturan Mahkamah Agung prosedur mediasi, Peraturan Mahkamah Agung Nomor. 1 Tahun 2016.

Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor. 30 Tahun 1999
Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999
Undang-Undang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen, Undang-Undang Nomor. 01 Tahun 2006
Undang-Undang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara
Penyelesaian Sengketa Konsumen, Undang-Undang Nomor. 17 Tahun 2007.