

343.07307  
put  
e  
2006

**EKSISTENSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG MENURUT  
UNDANG - UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum**

**Oleh :**

**LENDRASYAH PUTRA**

**NIM. 02013100166**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM SORE**

**2006**

2. 14552  
14914

UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM SORE

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**N a m a** : **Lendrasyah Putra**  
**N i m** : **02013100166**  
**Program Studi** : **Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan** : **Studi Hukum dan Bisnis**  
**Judul Skripsi** : **Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa  
Konsumen Di Kota Palembang Menurut  
Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999.**

**Palembang, 29 Juli 2006**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I,**



**Mohjan, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 131 638 923**

**Pembimbing II,**



**Ahmaturrahman, S.H.**  
**NIP. 131 861 178**

Telah diuji pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 29 Juli 2006

**N a m a** : Lendrasyah Putra

**N i m** : 02013100166

**Program Studi** : Ilmu Hukum


**Program Kekhususan** : Studi Hukum dan Bisnis

**TIM PENGUJI :**

1. Ketua : H. M. Rasyid Ariman, S.H.,M.H. (  )

2. Sekretaris : Usmawadi, S.H.,M.H. (  )

3. Anggota : H. Gustam Idris, S.H.,M.Hum. (  )

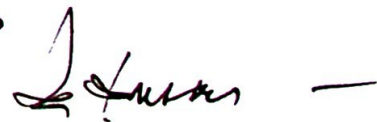
4. Anggota : Mohjan, S.H.,M.Hum. (  )



Pelembang, 29 Juli 2006

Mengetahui

Dekan,



H.M. Rasyid Ariman, S.H., M.H.



**Motto :**

**Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah,  
Dengan seni kehidupan menjadi indah, dan  
Dengan agama hidup menjadi terarah dan bermakna  
( H.A. Mukti Ali )**

**Kupersembahkan kepada :**

- **Yang tersayang Kedua Orang  
Tuaku**
- **Yang tersayang saudara-  
Saudaraku beserta keluarga**
- **Seseorang yang tersayang**
- **Sahabat dan Teman-teman**
- **Almamater**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat dan rahmatnya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Palembang Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Sore Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, karena terbatasnya penguasaan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, namun berkat bantuan dan bimbingan serta kritik-kritik positif dari berbagai pihak terutama Dosen Pembimbing, maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih atas bantuan berbagai pihak, terutama kepada :

1. Bapak **H. M. Rasyid Ariman, S.H, M.H**, sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Bapak **Ruben Achmad, S.H, M.H**, sebagai Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu **Wahyu Ernaningsih, S.H, M.Hum**, sebagai Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

4. Bapak **H. Fahmi Yoesmar, S.H, M.S**, sebagai Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak **Mohjan, S.H, M.Hum**, selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak **Ahmaturrahman, S.H**, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
7. Bapak **Amrullah Arpan, S.H, S.U**, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk selama masa studi.
8. Bapak **Sutikno, S.E**, Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang.
9. Bapak **Benny Irawan, S.H**, selaku Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Sriwijaya.
10. Bapak **Anazori, S.H**, selaku Panitera Muda Hukum Pengadilan Negeri Palembang.
11. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Hukum Sore Universitas Sriwijaya.
12. Bapak **Sumrahadi, S.H**, Bapak **Suratman, S.H**, Bapak **M. Suropto** dan Seluruh Staff administrasi yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama masa studi di Fakultas Hukum Sore.
13. **Yulius Arbain, Mauliddin, D.D. Shineba** dan seluruh Teman-Teman seangkatan beserta Teman-Teman di Fakultas Hukum Sore Universitas Sriwijaya.

14. Seluruh **Sahabatku** yang telah memberikan dorongan dan semangat.
15. Orangtuaku tercinta, saudara-saudaraku, serta seluruh keluarga besar.
16. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas jasa dan budi baik tersebut dan akhirnya besar harapan penulis agar kiranya tulisan ini dapat memberikan manfaat, Amin Ya Robbal Alamien.

Palembang, 29 Juli 2006

Penulis,



Lendrasyah putra

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
a. Latar Belakang .....	1
b. Permasalahan .....	5
c. Tujuan Penelitian .....	6
d. Manfaat Penelitian .....	6
e. Ruang Lingkup .....	7
f. Metode Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen</b>	
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa konsumen .....	9
2. Pengertian Sengketa Konsumen .....	10
3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian	





Sengketa Konsumen .....	12
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	
1. Pengertian Konsumen .....	16
2. Pengertian dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	21
3. Manfaat dalam Perlindungan konsumen .....	23
4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	26
5. Kedudukan Konsumen .....	35
6. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	39
<b>BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian	
Sengketa Konsumen Di Kota Palembang Menurut	
Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 .....	45
B. Kendala dalam Pelaksanaan Tugas dan Wewenang	
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	
Di Kota Palembang .....	61
<b>BAB IV. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era pembangunan ekonomi dewasa ini dijumpai aneka produk barang dan pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen. Pemasaran dilakukan oleh pelaku usaha melalui penawaran, promosi dan periklanan.

Pesatnya pertumbuhan industri menimbulkan era pasar bebas. Dengan akibat arus globalisasi yang membuat persaingan antara produsen semakin ketat, terutama untuk menjadi daya tarik konsumen. Hal demikian, tak sedikit produsen yang memasarkan produk dengan berbagai promosi melalui berbagai media yang tersedia.

Selain itu, globalisasi yang didukung oleh perkembangan ilmu dan teknologi komunikasi, juga telah menawarkan aneka cara orang melakukan transaksi dan meningkatkan transaksi penjualan. Perkembangan ini dapat memberikan manfaat kepada konsumen untuk memenuhi segala kebutuhan dan kebebasan dalam memilih jenis dan kualitas barang dan atau jasa.

Dalam posisi tersebut, sudah waktunya slogan lama diberlakukan kembali, yakni “konsumen adalah raja” yang menempatkan konsumen dalam posisi tinggi sehingga patut mendapatkan pelayanan yang memuaskan, yaitu pelayanan yang total, bukan sekedar *lip service*.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zumrotik K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, PT. Penebar Swadaya, Jakarta, 1996, hlm. 11

Namun di sisi lain, perkembangan tersebut dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dan lemahnya kedudukan konsumen di mata pelaku usaha. Karena pelaku usaha dapat mengeksploitasi konsumen untuk kepentingan perdagangan dan meraih keuntungan yang sebesar-besarnya. Dalam hal ini yang akan menjadi korban adalah pihak konsumen yang dirugikan baik secara materil maupun non-materil.<sup>2</sup>

Untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen dalam memperjuangkan haknya, sekarang telah diberlakukan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK. Diberlakukannya UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada hakikatnya bukan untuk memisahkan kepentingan produsen dan konsumen, justru sebaliknya untuk menempatkan kepentingan kedua pihak dalam posisi yang sama. Di satu sisi konsumen aman untuk mengkonsumsi produk yang dibelinya dan di sisi lain produsen dapat menghasilkan barang sesuai dengan standar mutu.<sup>3</sup>

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga diatur mengenai ketentuan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) yang menentukan bahwa Untuk sengketa luar pengadilan pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yang satu diantara tugas dan

---

<sup>2</sup> Somi Awan, *Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Melindungi Konsumen*, <http://www.Republika Online.com>, 5 April 2003.

<sup>3</sup> <http://www.suamerdeka.com>, 21 Pebruari 2006

wewenang BPSK adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>4</sup> Dasar hukum pengaturan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Bab XI Pasal 49 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 605/MPP/ Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam Pasal 52 UUPK mengatur tentang tugas dan wewenang BPSK, akan tetapi mungkin tidak semua tugas dan wewenang tersebut dapat dijalankan. Seperti halnya BPSK di Kota Palembang. Sedangkan keberadaan BPSK sebagai upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Pada masa krisis ekonomi saat ini, kebanyakan konsumen kurang begitu memperhatikan hak-hak mereka. Padahal hal tersebut merupakan “pelanggaran” yang dilakukan oleh para Pelaku Usaha dan pelaku usaha dapat dikenakan sanksi akibat dari perbuatan tersebut. Para konsumen diharapkan dapat bersikap proaktif dalam

---

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 73

mencari informasi tentang hak dan kewajibannya, termasuk tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, agar antara konsumen dan pelaku usaha memiliki perlindungan hukum yang sama terhadap kepentingan mereka masing-masing.

Apabila pelaku usaha tersebut merugikan konsumen, maka konsumen yang dirugikan tersebut dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Menurut ketentuan Pasal 46 ayat (1) UUPK, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan,
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama,
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam organisasi tersebut adalah kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya,
- d. Pemerintah dan instansi terkait apabila barang dan jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Menurut Pasal 46 Ayat 1 UUPK tersebut, ada empat kategori yang berkapasitas atau berkedudukan sebagai penggugat :<sup>5</sup>

1. Individu atau orang perorangan konsumen yang dirugikan.
2. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Lembaga perlindungan konsumen (LSM).
4. Pemerintah.

---

<sup>5</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum konsumen, Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Prodruk*, Panta Rei, Bogor, 2005, hlm. 222

Menurut ayat 2 pasal yang sama, tiga kategori yang disebut terakhir hanya boleh menyerahkan gugatan kepada peradilan pengadilan negeri, sementara yang disebut Pertama (individu), selain kepada peradilan umum juga diperkenankan kepada lembaga penyelesaian lain sebagaimana ditentukan Pasal 45 dan 49 UUPK (Pengadilan dan BPSK).

Para konsumen diharapkan lebih proaktif untuk berhubungan dengan BPSK jika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha sehingga tugas dan wewenang BPSK dapat terlaksana. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang menyelesaikan sengketa antara konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis membahasnya dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Palembang Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999.**

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka permasalahan yang di bahas dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 di Kota Palembang ?

2. Apa yang menjadi kendala dalam melaksanakan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Palembang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui kendala bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan tugas dan wewenang di Kota Palembang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat :

#### **a. Dari Segi Teoritis**

Diharapkan menjadi masukan bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

#### **b. Dari Segi Praktis**

Diharapkan dapat memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, baik oleh pelaku usaha maupun konsumen dan Secara khusus dapat memberikan pengetahuan dan masukan mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen bagi masyarakat pada umumnya, dan juga merupakan sumbangan pemikiran untuk pengembangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## **E. Ruang Lingkup**

Untuk lebih terarah dan memfokuskan pada permasalahan yang dibahas, maka dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi hanya pada permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa konsumen di Kota Palembang.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pembahasan permasalahan pada skripsi ini dilakukan dengan cara penelitian hukum Normatif yang ditunjang oleh penelitian hukum empiris. Penelitian hukum Normatif, dilakukan dengan mengkaji terhadap peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan dalam skripsi ini, Sedangkan penelitian hukum empiris dilakukan dengan mengkaji terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang serta kendala bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Palembang.

### **2. Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini digunakan data sekunder yang terdiri dari :

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan yang sifatnya mengikat masalah-masalah yang akan diteliti, berupa peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang akan diteliti adalah pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Palembang.



- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Penulis akan meneliti buku-buku ilmiah hasil karya dari kalangan hukum yang ada relevansi dengan masalah-masalah yang akan diteliti.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder<sup>6</sup>, misalnya kamus hukum, ensiklopedia, media masa dan internet.

Data sekunder diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan, sedangkan informasi lapangan sebagai data penunjang diperoleh dari instansi dengan melakukan wawancara pada petugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang, Yayasan Lembaga Konsumen Sriwijaya, dan Pengadilan Negeri Kota Palembang.

### 3. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan metode Kualitatif secara Deskriptif dalam arti diuraikan dalam bentuk kata-kata dan dihubungkan secara sistematis guna menarik kesimpulan dalam menggambarkan jawaban permasalahan.

---

<sup>6</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991, hlm. 90

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. LITERATUR

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Prektek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
- Heri Tjandrasari, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, <http://pemantau.peradilan.com>
- Johannes Gunawan, *Aspek Hukum dan Perdagangan Bebas, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia dan Perdagangan Bebas*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- Nasution, Az., *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harahap, Jakarta, 1995
- Nasution, S, dan M. Thomas, *Buku Penuntun Membuat Thesis Skripsi, Disertasi Makalah*, Jemmars, Bandung, 1988
- Panjaitan P. Saut, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Asas, Pengertian, Sistematika)*, Penerbit Unsri, Palembang, 1998
- P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2002
- Siahaan, N.H.T. *Hukum konsumen, Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Bogor, 2005

Somi Awan, *Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Melindungi Konsumen*,  
[www.Republika Online. Com](http://www.Republika Online. Com)

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2003

Zumrotik K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, PT. Penebar Swadaya, Jakarta, 1996

## **B. PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang *Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 33

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang *Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.*

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang *Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK.*

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.*

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 605/MPP/ Kep/8/2002 tentang *Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.*

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 tahun 2006 tentang *Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*