

SKRIPSI

**PUTUSAN MAJELIS DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN MENURUT UU RI NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



Diajukan oleh

TIARA AZIZA

NIM. 2010211220079

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Maret, 2024

**PUTUSAN MAJELIS DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN MENURUT UU RI NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat



**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Maret, 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PUTUSAN MAJELIS DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN MENURUT UU RI NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Diajukan Oleh:

Tiara Aziza

NIM. 2010211220079

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji pada hari Jum'at tanggal 15
Maret 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,



Prof. Dr. Hj. Rahmida Erliyani, S.H., M.H.

NIP. 198309032009121002

Diketahui,

Banjarmasin, 25 Maret 2024

Ketua Program



Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.

NIP. 198309032009121002

LEMBAR PENGESAHAN

**PUTUSAN MAJELIS DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN MENURUT UU RI NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Diajukan oleh

Tiara Aziza

NIM. 2010211220079

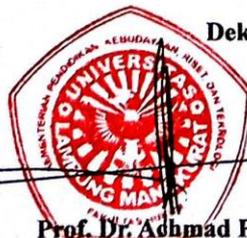
Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk disahkan sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 174/UN.2-1-11/SP/2024

Tanggal : 25 MAR 2024

Disahkan,

Dekan



Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.

NIP. 197506152003121001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada hari Jum'at, 15 Maret 2024

dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Prof. Dr. H. M. Erham Amin, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota : Soffyan Angga Fahlani, S.H., M.H.

Anggota : Prof. Dr. Hj. Rahmida Erliyani, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 568/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal : 13 Maret 2024

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Aziza
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211220079
Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 23 Maret 2003
Program Kekhususan : PK Hukum Acara
Bagian Hukum : Hukum Acara
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :

PUTUSAN MAJELIS DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

MENURUT UU RI NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 29 Februari 2024

Yang membuat Pernyataan,



Tiara Aziza

NIM. 2010211220079

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan RidhoNya lah karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dapat dipersembahkan dan diperuntukkan bagi orang-orang yang dicintai dan disayangi :

Ayah dan Ibu,

Sebagai tanda bakti dan hormat, saya persembahkan dan peruntukkan kepada orang tua saya, Bapak Muammar Fansaury, S.Pd. dan Ibu Oktavia, yang telah mendukung dan membersamai perjalanan saya dari awal hingga sampai ditahap ini. Sekiranya karya ini menjadi langkah awal bagi harapan ayah dan ibu agar saya meraih kesuksesan kelak.

Kakek dan Nenek,

Karya ini turut saya persembahkan dan peruntukkan kepada Kakek dan Nenek saya, H. Marwansyah, S.Ag. dan Hj. Teratai Kansery, S.Pd. yang turut melatarbelakangi saya melanjutkan pendidikan sarjana terimakasih telah bertahan sejauh ini untuk melihat kesuksesan saya.

Dosen Pembimbing Skripsi,

Terima kasih kepada Ibu Prof. Dr. Hj. Rahmida Erliyani, S.H., M.H. atas bimbingan dan nasihatnya selama saya menyusun skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.

RINGKASAN

Tiara Aziza. Februari 2024. **PUTUSAN MAJELIS DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU RI NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 48 halaman. Pembimbing : Prof. Dr. Hj. Rahmida Erliyani, S.H., M.H.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk majelis. Peran Majelis dalam memberikan putusan menjadi aspek krusial untuk memastikan penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Putusan majelis bersifat final dan mengikat adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen yang tidak ada upaya banding dan kasasi. Dengan kata lain, putusan final dan mengikat bersifat mengakhiri sengketa dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak yang bersengketa. Hal ini penting untuk menjaga keadilan dan kepastian hukum dalam proses penyelesaian sengketa. Namun terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat diajukan upaya hukum keberatan kepada Pengadilan Negeri.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yang berarti penelitian terhadap norma-norma melalui penelitian kepustakaan dan perundang-undangan. Tipe penelitian ini adalah kecabangan norma yang menghasilkan lebih dari satu makna, yaitu makna putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa yang bersifat final dan mengikat karena tidak ada upaya hukum banding dan kasasi apakah sama dengan upaya hukum keberatan kepada Pengadilan Negeri. Metode yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach), fokusnya adalah pada analisis dan interpretasi norma-norma hukum yang terkait, menggunakan bahan hukum primer yang menjadi bahan yang penting, bahan hukum sekunder yang digunakan sebagai penunjang data, dan bahan hukum tersier yang bersifat melengkapi dan memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dalam penelitian ini.

Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat, dalam hal ini Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam penjelasannya menyatakan bahwa yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi. Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam penjelasannya menyatakan bahwa cukup jelas.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 telah diamandemen sebanyak 4 (empat) kali, lahirnya states auxiliary bodies. Istilah states auxiliary bodies dipadankan dengan lembaga yang melayani, lembaga penunjang, lembaga bantu, dan lembaga pendukung. Pembentukan lembaga bantu memiliki dasar hukum yang berbeda-beda yaitu didasarkan pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, UU, serta Keputusan Presiden (Keppres). Pembentukan BPSK melalui UU Perlindungan Konsumen dilatarbelakangi karena penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga peradilan terutama pada lingkungan peradilan umum terlalu lama dan menghabiskan biaya yang

tidak sedikit. Hal ini tidak sesuai jika konsumen mengalami kerugian yang kecil. BPSK merupakan lembaga khusus dalam bidang quasi peradilan, artinya lembaga-lembaga yang bersifat mengadili tetapi tidak disebut sebagai pengadilan. Kewenangan-kewenangan yang membuat BPSK dapat dikatakan sebagai quasi peradilan terdapat dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut penjelasan Pasal 54 Ayat (3) UUPK yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final dan mengikat adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Sederhananya, para pihak tidak dapat mengajukan banding dan kasasi di BPSK, akan tetapi menurut Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak dapat melakukan upaya hukum keberatan atas putusan BPSK ke Pengadilan Negeri. Hal ini bahwa kekuatan putusan BPSK secara yuridis masih bergantung pada yuridiksi pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

Sifat putusan majelis penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat final dan mengikat jika dibandingkan dengan suatu putusan pengadilan belum dapat dikatakan sebagai putusan final dan mengikat melainkan hanya bersumber pada kewenangan administratif. Kewenangan administratif adalah tindakan yang mengeluarkan putusan peraturan (regeling) atau penetapan (beschikking) berdasarkan wewenang. Putusan BPSK belum dapat dianggap sebagai final dan mengikat secara mutlak. Hal ini terjadi karena masih ada proses keberatan melalui Pengadilan Negeri atau tahapan lain yang dapat diambil oleh pihak yang terlibat, bukan merujuk pada tahapan sebuah keputusan atau putusan majelis telah melalui proses dan dinyatakan sebagai keputusan akhir yang mengikat. Makna final dan mengikat dalam putusan majelis penyelesaian sengketa konsumen menunjukkan bahwa putusan majelis dalam proses penyelesaian sengketa konsumen hanya final dan mengikat pada tahap BPSK saja. Sedangkan pada tahap litigasi masih dapat diupayakan tahapan lain yang akan diambil oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 56 Ayat (2) menyebutkan para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK memiliki perbedaan dengan mengajukan upaya hukum banding dan kasasi yang terletak pada tingkat peradilan dan tujuan masing-masing. Keberatan kepada Pengadilan Negeri merupakan langkah awal untuk menentang suatu putusan di tingkat peradilan pertama. Sementara itu, Banding adalah proses hukum di tingkat peradilan tinggi yang bertujuan untuk mengajukan ulang suatu perkara agar mendapat pertimbangan hukum bagi pihak yang merasa tidak puas dengan putusan pengadilan tingkat pertama. Kemudian kasasi adalah upaya hukum yang diajukan kepada Mahkamah Agung atau pengadilan tertinggi untuk menguji kebenaran dan kesesuaian putusan dari pengadilan di tingkat sebelumnya, dengan fokus pada aspek hukum yang mendasar. Ini memberikan kepastian hukum dan peluang bagi pihak yang bersengketa untuk mendapatkan keputusan yang lebih akurat.

Tiara Aziza. Februari 2024. **PUTUSAN MAJELIS DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU RI NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 48 halaman. Pembimbing : Prof. Dr. Hj. Rahmida Erliyani, S.H., M.H.

ABSTRAK

Dalam hal perlindungan konsumen di Indonesia, pemerintah membentuk perlindungan hukum konsumen yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 Ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana dikarenakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) cenderung lambat, tidak sederhana dan biaya mahal. Pasal 54 Ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat, yang dalam penjelasan pasalnya tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Oleh karena itu, penelitian hukum ini mengkaji dan menganalisis makna putusan majelis penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat final dan mengikat jika dibandingkan dengan putusan pengadilan dan makna keberatan dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK sama dengan upaya hukum banding dan dan upaya hukum kasasi.

Dalam hal ini, keputusan majelis BPSK yang final dan mengikat pada esensinya tidak final dan mengikat karena tidak memiliki kekuatan eksekutorial. Sifat putusan majelis penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat final dan mengikat jika dibandingkan dengan suatu putusan pengadilan belum dapat dikatakan sebagai putusan final dan mengikat melainkan hanya hanya final dan mengikat pada tahap BPSK saja karena putusan tersebut masih dapat diupayakan tahapan lain melalui campur tangan peradilan. Mengajukan keberatan atas Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen dibandingkan dengan upaya hukum banding dan kasasi memiliki perbedaan yang terletak pada tingkat pengadilan. Banding adalah proses hukum di tingkat Pengadilan Tinggi, sedangkan kasasi adalah upaya hukum yang diajukan kepada Mahkamah Agung.

Kata Kunci (*keyword*) : Putusan, Sengketa, Konsumen

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmannirrahim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji Syukur saya haturkan kepada kehadiran Allah SWT Tuhan yang maha kuasa yang melimpahkan Rahmat dan hidayahNya dengan memberikan Kesehatan, ketabahan serta kekuatan sehingga bisa mengantar saya kepada selesainya penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Tidak lupa pula disampaikan sholawat serta salam kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Dalam kesempatan ini izinkan saya dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Atas budi baiknya, seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha kuasa akan memberikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal kebajikannya masing-masing.

Pada kesempatan ini saya tidak mungkin menyebutkan satu persatu para pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, berikut pihak-pihak yang sangat membantu proses saya, diantaranya yaitu:

1. Yang saya cinta dan sayangi serta saya banggakan, kedua orang tua saya Bapak Muammar Fansaury, S.Pd. dan Ibu Oktavia, yang telah memberikan saran dan dukungan penuh terhadap proses dan selalu terlibat dalam setiap langkah yang saya ambil selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;

2. Yang teramat saya hormati, Kakek dan Nenek saya H. Marwansyah, S.Ag., Hj. Teratai Kansery, S.Pd. yang telah mendukung dan banyak memberi masukan serta memfasilitasi proses pendidikan saya sehingga saya dapat menjalani kuliah dan memberikan gelar sarjana yang diimpikan oleh kalian. Hanya ucapan terima kasih yang saya berikan semoga kalian bahagia melihat pencapaian saya hingga saat ini;
3. Yang teramat saya hormati, Kakek dan Nenek saya Martin Ranggan, Mariani. yang telah mendukung dan banyak memberi masukan kepada saya hingga saat ini;
4. Yang terhormat lagi amat terpelajar, dosen pembimbing skripsi saya Ibu Prof. Dr. Hj. Rahmida Erliyani, S.H., M.H. yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini, dalam prosesnya saya sangat amat berterima kasih karena tanpa bimbingan dan arahan dari beliau saya tidak akan sampai ditahap akhir ini;
5. Yang terhormat lagi amat terpelajar, dosen pembimbing akademik saya Ibu Diana Rahmawati, S.H., M.H. yang telah membantu saya menyusun rencana studi serta memberi arahan juga nasihat sehingga saya bisa menyelesaikan studi tepat waktu;
6. Yang terhormat lagi terpelajar semua Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai dunia hukum;
7. Yang saya sayangi kedua adik saya Falrie Rezha dan Mikhail Zhio yang selalu membersamai langkah saya dan menjadi penyemangat saya;
8. Yang saya sayangi adik sepupu saya Jiennika Gabriella dan partnernya Dimas Dhamara, S.T. yang selalu memberikan dukungan serta memotivasi saya mengerjakan skripsi;
9. Yang saya sayangi para sahabat kuliah saya Ristiana Fitria Azizah, Mihdayanti Fauji, Reita Caesaria Rahmah Windardie Putri, Desi Amelia, Diana Novita Anggraeni,

Nafila Maulida, Nur Khofifah, Elisa Mutia Oktaria, Riskya Desty Ramadhini, Nilna Elsanita, Nanda yang selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah, serta memotivasi saya mengerjakan skripsi;

10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
HALAMAN MOTO DAN PESEMBAHAN	vii
RINGKASAN.....	viii
ABSTRAK.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Keaslian Penelitian.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Putusan Majelis.....	14
1. Pengertian Putusan Majelis	14
2. Pengertian Putusan Majelis BPSK	14
B. Sengketa Konsumen.....	15
1. Pengertian Sengketa Konsumen.....	15
2. Pihak-Pihak yang Terlibat Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	15
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen	17

D. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	19
E. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	24
F. Tujuan Perlindungan Konsumen	25
BAB III PEMBAHASAN	
A. Putusan Majelis Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersifat Final dan Mengikat	27
B. Perbandingan Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Upaya Hukum Banding dan Kasasi	37
BAB IV PENUTUP	
A. Simpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR RUJUKAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Anti Monopoli dan Persaingan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1947 Tentang Peraturan Peradilan Ulangan di Jawa dan Madura.

Peraturan Menteri

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

DAFTAR SINGKATAN

UUPK = Undang-Undang Perlindungan Konsumen

BPSK = Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

ADR = *Alternative Dispute Resolution*

