

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Tamiarisa Amanda Fasa Rambe¹, Sunarmi², Mahmul Siregar³, dan
Detania Sukarja⁴.

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara,
Indonesia. E-mail: tamiarisa66@gmail.com (Corresponding Author)

^{2,3,4} Dosen Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Indonesia.

Abstrak: Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan melalui POJK No. 61/POJK.07/2020 merupakan penyempurnaan dari POJK Nomor 1/POJK.07/2014 dibentuk dalam rangka mewujudkan LAPS sektor jasa keuangan yang lebih efektif dan efisien, serta menyikapi perkembangan teknologi, produk dan layanan jasa keuangan yang semakin kompleks dan lintas sektor jasa keuangan. Namun kehadiran LAPS-SJK ini kemudian sering kali disinyalir sebagai bentuk *lex specialis* dari BPSK untuk menangani sengketa secara khusus antara pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) dengan konsumen sektor jasa keuangan. Sehubungan dengan hal tersebut penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kewenangan BPSK menyelesaikan sengketa jasa keuangan pasca terbentuknya POJK No.61/07/2020. Hasil penelitian ditemukan bahwa BPSK termasuk BPSK Kota Medan tidak berwenang dalam menyelesaikan sengketa bidang jasa keuangan pasca terbentuknya POJK No. 61/07/2020. Hal ini dikarenakan BPSK yang dirumuskan oleh UUPK mempunyai wewenang secara umum terkait penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sedangkan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang dibentuk oleh OJK hanya dapat menyelesaikan sengketa pada bidang jasa tertentu yakni jasa keuangan.

Katakunci: BPSK, Jasa Keuangan, Kewenangan, Sengketa Konsumen.

Sitasi: Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(2), 109–116. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>

1. Pendahuluan

Masalah yang mendasar tentang sengketa konsumen, menurut Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya pada Pasal 45 ayat (2) membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua bagian, yaitu, pertama, penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non litigasi*), dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (*litigasi*). Ini berarti bahwa UUPK membuka peluang yang besar

agar penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui luar pengadilan (jalur *non litigasi*). (Mairul & Irianto, 2018)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Lembaga pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) diatur peradilan umum atau non-litigasi yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berhalan cepat sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang kerugiannya kecil. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding (tidak dapat dilakukan upaya hukum lainnya) kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku sebagaimana yang diatur dalam pasal 54 UUPK jo Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (Gaharpung, 2000)

Perkembangan di sektor jasa keuangan di Indonesia menempatkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam posisi yang sangat strategis, khususnya dalam hal pengawasan seluruh lembaga jasa keuangan. Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen, dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dijelaskan bahwa salah satu tujuan OJK dibentuk adalah agar keseluruhan kegiatan didalam sektor keuangan mampu melindungi konsumen dan masyarakat (Gaharpung, 2000). Dalam rangka melakukan upaya perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan, maka dikeluarkanlah peraturan pertama OJK yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen). Berdasarkan Pasal 2 POJK Perlindungan konsumen, Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan wajib menerapkan prinsip transparansi, perlakuannya yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau. (Pradipta & Kharisma, 2019)

Tindak lanjut dalam rangka menciptakan suatu sitem penyelesaian sengeketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau, OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. POJK No.1/2014 mengamanatkan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang terjadi di sektor jasa keuangan (khususnya antara konsumen dengan Lembaga keuangan), yang terdiri dari penyelesaian sengketa secara internal di Lembaga jasa keuangan, penyelesaian melalui Lembaga peradilan umum (pengadilan), serta melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan suatu prosedur tertentu. (Rahmawati & Mantili, 2016)

BPSK dan LAPS memiliki irisan fungsi yang mirip atau bahkan sama, yakni berperan sebagai lembaga yang menerima keluhan maupaun permohonan masyarakat terkait persengketaan di sektor jasa keuangan. Sampai saat ini, semenjak LAPS beroperasi BPSK masih tetap menerima kasus persengketaan sektor jasa keuangan. Adanya dualisme fungsi tersebut, disatu sisi dapat memberikan masyarakat pilihan, karena

keduanya bertujuan untuk membangun Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang bermartabat dan berperan secara anggun sebagai bagian dari pembangunan peradaban Indonesia (Saptaji et al., 2019). Dari sisi berlawanan, keberadaan BPSK dan LAPS justru menandakan bahwa praktik hukum di Indonesia masih dikelola secara tidak maksimal, bahwa manajemen pembangunan hukum di Indonesia masih dikelola dengan model supermarket, sehingga banyak perangkat hukum yang tidak *applicable* atau tidak efektif dalam praktek penerapannya, bahkan ada yang menjadi antik karena tidak pernah atau jarang sekali diterapkan.

Tabel.1
Jumlah Aduan Sengketa Keuangan

Tahun	Lembaga	Jumlah Aduan Sengketa Keuangan	Jenis Sengketa Keuangan
2020	BPSK Medan	8	Perbankan
		110	Finance
		16	Asuransi
2021	LAPS SJK	238	Perbankan
		94	Fintech
		92	Pembiayaan
		60	Asuransi

Sumber: BPSK Medan dan LAPS SJK

Dalam rangka penyempurnaan aturan POJK yang telah ada, Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan aturan atas Peraturan OJK tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Penerbitan POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS) yang merupakan penyempurnaan dari POJK Nomor 1/POJK.07/2014 adalah dalam rangka mewujudkan LAPS sektor jasa keuangan yang lebih efektif dan efisien, serta menyikapi perkembangan teknologi, produk dan layanan jasa keuangan yang semakin kompleks dan litas sektor jasa keuangan (Achmad Aris, 2021). Dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan perlu dibentuk 1 LAPS Sektor Jasa Keuangan yang menangani seluruh sengketa sektor jasa keuangan baik konvensional maupun Syariah. (OJKWIDE, 2021)

Namun kehadiran LAPS-SJK ini kemudian sering kali disinyalir sebagai bentuk *lex specialis* dari BPSK untuk menangani sengketa secara khusus antara pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) dengan konsumen sektor jasa keuangan. Maka sejak saat dibentuknya LAPS-SJK, PUJK dalam usahanya untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen wajib memilih LAPS-SJK sebagai badan penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh OJK (Ishak, 2017). Kemungkinan permasalahan dapat muncul apabila terjadi ketidakpuasan terhadap hasil dari penyelesaian sengketa yang pertama melalui LAPS-SJK yang membuat konsumen kemudian beralih mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK, mengingkari tidak

terdapat ketentuan yang mengatur masalah kewenangan/kompetensi tersebut. (Ishak, 2017)

Masalah yang berpotensi akan muncul yaitu pengaturan layanan penyelesaian sengketa yang meliputi prosedur (mediasi, ajudikasi dan arbitrase), biaya, jangka waktu penyelesaian sengketa dan kode etik akan berbeda-beda antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang satu dengan lainnya dikarenakan masing-masing asosiasi pelaku usaha sektor jasa keuangan mempunyai kewenangan untuk membuat aturan penyelesaian sengketa konsumen sendiri. Permasalahan lain bagaimana jika pelaku usaha tidak mau diselesaikan melalui BPSK karena pengaduan konsumen, dan masalah jika konsumen tidak mau melaksanakan putusan LAPS-SJK atau BPSK, hal inilah yang dapat menjadi pertanyaan besar bagi konsumen dan PUJK untuk merujuk pada hasil penyelesaian yang manakah antara LAPS- SJK dengan BPSK.

2. Metode Penelitian

Penelitian dalam tulisan ini merupakan penelitian deskriptif analisis yang bersifat kualitatif dengan jenis penelitian yuridis normatif. Selanjutnya, data dalam penelitian ini adalah menggunakan data sekunder yakni data atau informasi yang diperoleh dari hasil penelaahan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topik tulisan (Siregar et al., 2022). Pendekatan digunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konsep (*Conceptual Approach*). Teknik pengumpulan menggunakan teknik penelitian kepustakaan (*library research*). Pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen (*documentary research*).

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu badan alternatif penyelesaian bagi konsumen di luar pengadilan berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan kewenangannya diatur di dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana salah satunya adalah menerima pengaduan dari konsumen mengenai adanya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. BPSK merupakan lembaga pemerintah yang sengaja dibentuk untuk menangani perkara konsumen yang berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase atau konsoliasi sehingga majelis BPSK sedapat mungkin mengusahakan terciptanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang bersengketa sebagai bentuk penyelesaian sengketa dengan memuat unsur perdamaian. Dengan hadirnya BPSK sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di bidang konsumen, memiliki kelebihan yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dimana BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima, serta dalam waktu paling lambat

7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan tersebut pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. (Sidabalok, 2006)janu

Hal tersebut berkaitan dengan kelebihan dari APS sendiri yaitu, efisiensi, biaya murah dan proses yang cepat. Oleh karena itu, BPSK sebagai lembaga arbitrase yang tugas-tugasnya berada pada lingkup mencari pemecahan atau penyelesaian dengan jalan damai terhadap sengketa konsumen dengan produsen sehingga diharapkan penyelesaian sengketa yang sederhana dan singkat, tidak diperlukan lagi penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang cenderung lama dan berbelit-belit. (Sidabalok, 2006)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan khususnya perbankan dan pembiayaan. Dengan adanya peraturan ini dapat memberikan titik terang terkait upaya hukum penyelesaian sengketa perjanjian konsumen dengan jaminan fidusia maupun hak tanggungan dan dapat menyelaraskan dengan peraturan sebelumnya yakni UUPK dan sebagai bentuk penyempurnaan dalam mewujudkan Lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang lebih efektif dan efisien. (Anyufa et al., 2021)

LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagai lembaga penyelesaian sengketa mengacu kepada peraturan hukum pada sektor jasa keuangan, karena permasalahan hukum pada lingkup sektor jasa keuangan memiliki karakteristik yang berbeda dengan persoalan terkait dengan perlindungan konsumen secara umum. Perkembangan sektor jasa keuangan memiliki karakteristik yang dinilai dinamis, berinovasi dan cepat sehingga membutuhkan penanganan yang khusus. LAPS Sektor Jasa Keuangan juga dibentuk seolah-olah untuk mengurangi wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dengan maksud agar dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen pada sektor jasa keuangan terhadap pelaku jasa keuangan yang telah merugikan para pihak. (Anyufa et al., 2021)

Akan tetapi terdapat perbedaan diantara keduanya seperti BPSK yang dirumuskan oleh UUPK mempunyai wewenang secara umum terkait penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sedangkan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang dibentuk oleh OJK hanya dapat menyelesaikan sengketa pada bidang jasa tertentu yakni jasa keuangan. Selain itu UUPK hanya melindungi konsumen akhir saja, sedangkan pengertian konsumen pada sektor jasa keuangan mencakup hal yang sangat luas dan tidak hanya mencakup konsumen akhir, pelaku usaha juga dapat dikatakan sebagai konsumen pada sektor jasa keuangan. Apabila terjadi sengketa pembiayaan konsumen pada sektor jasa keuangan maka dapat mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang LAPS. Sengketa diantara kedua belah pihak dalam hal perjanjian pembiayaan konsumen baik dengan jaminan fidusia maupun hak tanggungan yang mencakup sektor jasa keuangan seperti pasar modal, konsumen perbankan, dana pensiun, asuransi serta kegiatan lainnya dan keduanya juga sepakat untuk menempuh mekanisme non litigasi, maka sengketa tersebut akan dibawa dan diselesaikan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan yang telah dibentuk oleh dengan mekanisme non litigasi atau diluar pengadilan. Sedangkan apabila sengketa tersebut

ingin diselesaikan melalui mekanisme pengadilan (litigasi), maka pihak yang dirugikan dapat membawa sengketa tersebut ke peradilan umum dan tetap mengacu kepada aturan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena perjanjian pembiayaan konsumen tersebut akan berpotensi menjadi wanprestasi. (Anyufa et al., 2021)

Adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang mencabut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan karena kebutuhan penyempurnaan sehingga perlu diganti, sehingga keenam lembaga tersebut dilebur menjadi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dengan tujuan memberikan layanan penyelesaian sengketa jasa keuangan yang profesional, kredibel dan independen serta menetapkan standarisasi sengketa penyelesaian di sektor jasa keuangan. Perselisihan di bidang perbankan, pasar modal, modal ventura, dana pensiun, asuransi, penjaminan, perusahaan pembiayaan dan *fintech* yang telah terdaftar dan mendapat izin dari OJK, baik konvensional maupun syariah, dapat diajukan ke LAPS SJK.

BPSK tidak berwenang memeriksa sengketa Sektor Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya LAPS SJK (POJK 61/07/2020) dengan alasan bahwa permasalahan hukum pada lingkup sektor jasa keuangan memiliki karakteristik yang berbeda dengan persoalan terkait dengan perlindungan konsumen secara umum. Lebih lanjut, apabila terjadi sengketa pembiayaan konsumen pada sektor jasa keuangan maka dapat mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang LAPS SJK, karena LAPS-SJK telah dibentuk dengan maksud agar dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha jasa keuangan.

4. Penutup

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa BPSK tidak berwenang dalam menyelesaikan sengketa keuangan pasca terbentuknya POJK No. 61/07/2020. Hal ini dikarenakan BPSK yang dirumuskan oleh UUPK mempunyai wewenang secara umum terkait penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sedangkan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang dibentuk oleh OJK hanya dapat menyelesaikan sengketa pada bidang jasa tertentu yakni jasa keuangan. Apabila terjadi sengketa pembiayaan konsumen pada sektor jasa keuangan maka dapat mengacu pada POJK No. 61/07/2020 tentang LAPS. Sengketa diantara kedua belah pihak dalam hal perijinan pembiayaan konsumen baik dengan jaminan fidusia maupun hak tanggungan yang mencakup sektor jasa keuangan seperti pasar modal, konsumen perbankan, dana pensiun, asuransi serta kegiatan lainnya untuk menempuh mekanisme non litigasi, maka sengketa tersebut akan dibawa dan diselesaikan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan yang telah dibentuk dengan mekanisme non litigasi atau diluar pengadilan. BPSK dan LAPS sebenarnya sama-sama tidak memiliki kompetensi absolut terkait urusan penyelesaian sengketa konsumen. Mereka bukan lembaga peradilan yang bermukim di dalam salah satu lingkungan peradilan.

Posisi mereka adalah sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Artinya, sepanjang para pihak setuju untuk menyelesaikan sengketa mereka di BPSK, maka *choice of forum* ini sah-sah saja untuk digunakan. Persoalan biasanya akan muncul apabila mekanisme yang digunakan adalah arbitrase, yang berarti pihak yang bersengketa (biasanya pelaku usaha) dapat saja kemudian membawa putusan BPSK itu ke pengadilan negeri (pengajuan keberatan) dan Mahkamah Agung (pengajuan kasasi). Jika mekanismenya bukan arbitrase, tentu solusi yang dicapai oleh para pihak seharusnya bakal terhenti hanya sampai di tingkat BPSK.

References

- Achmad Aris, "OJK Sempurnakan Aturan LAPS", diakses melalui <https://mediaasuransinews.co.id/news-in-brief/ojk-sempurnakan-aturan-laps/> tanggal 22 April 2021.
- Anyufa, L., Suryamah, A., & Yuanitasari, D. (2021). ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK YANG BERPERKARA TERKAIT PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN DENGAN JAMINAN FIDUSIA MAUPUN HAK TANGGUNGAN. *Normative Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(2 November), 89–100.
- Gaharpung, M. (2000). Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha. *Jurnal Yustika*, 3(1).
- Ishak, S. (2017). Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 14(2).
- Mairul, M., & Irianto, K. D. (2018). Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi. *Pagaruyuang Law Journal*, 1(2), 254–276.
- OJKWIDE, "Satu Pintu LAPS SJK Segera Beroperasi Tahun 2021", seminar Otoritas Jasa Keuangan Bertajuk "Mewujudkan LAPS SJK yang Kredibel, Dapat di Andalkan, dan Berstandar Internasional." diakses melalui <https://ojk.go.id/id/media/ojk-tv/detail-video.aspx?id=657>, tanggal 22 April 2021.
- Pradipta, Y. G., & Kharisma, D. B. (2019). PROSES PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA (LAPSPI). *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*, 7(2), 293–301.
- Rahmawati, E., & Mantili, R. (2016). Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 3(2), 240–260.
- Saptaji, S., Sutrisno, E., & Sutarih, A. (2019). KAJIAN HUKUM PROSES PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH DAN BANK PADA PERSPEKTIF KELEMBAGAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN. *HERMENEUTIKA: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1).

Sidabalok, J. (2006). Hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Bandung: Citra Aditya Bakti*.

Siregar, I. C., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Tanggung Jawab dan Tata Kelola Perseroan Perorangan Sebagai Badan Hukum Baru di Indonesia. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(1), 26–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i1.49>
