

Pelatihan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi

Novi Juli Rosani Zulkarnain¹, Ria Sintha Devi², Darwin Sinabariba³, Sarman Sinaga⁴, Ramsi Meifati Barus⁵, Andi Hakim⁶

¹Universitas Darma Agung Medan,

²Universitas Darma Agung

³Universitas Deli Sumatera

⁴Univerditas Darma Agung Medan

⁵Universitas Darma Agung Medan

⁶Universitas Darma Agung Medan

email: novizulkarnain2@gmail.com¹, kokriasintha@gmail.com², darwinsinabariba9256@gmail.com³, sarmansinaga17@gmail.com⁴, ramsibarus@gmail.com⁵, andihakimzainsh@gmail.com⁶

Info Artikel :

Diterima :

05-04-2024

Disetujui :

29-04-2024

Dipublikasikan :

20-05-2024

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan aspek krusial dalam hukum Indonesia yang berkembang pesat, terutama dalam konteks bisnis yang sehat. Kompleksitas yang meningkat, seperti perkembangan teknologi dan globalisasi, memperumit perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi menjadi semakin penting, dengan pelatihan konsumen sebagai fokus utama. Penelitian ini mengkaji pentingnya pelatihan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi. Tantangan yang dihadapi meliputi kompleksitas prosedur hukum, biaya tinggi, dan kurangnya pemahaman hukum di kalangan konsumen. Namun, manfaatnya sangat besar, memungkinkan konsumen untuk lebih siap dan percaya diri dalam menuntut hak-hak mereka. Dengan dukungan pemerintah dan organisasi konsumen, program pelatihan yang efektif dapat membantu membangun sistem peradilan yang lebih adil dan responsif terhadap kebutuhan konsumen, serta meningkatkan kesadaran hukum di kalangan masyarakat.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa, jalur litigasi, kesadaran hukum

ABSTRACT

Consumer protection is a crucial aspect of Indonesian law that is rapidly evolving, especially in the context of a healthy business environment. Increasing complexity, such as technological advancements and globalization, complicates consumer protection. Consumer dispute resolution through litigation is becoming increasingly important, with consumer training as a primary focus. This research examines the importance of consumer training in resolving consumer disputes through litigation. Challenges include the complexity of legal procedures, high costs, and a lack of legal understanding among consumers. However, the benefits are significant, enabling consumers to be more prepared and confident in asserting their rights. With government and consumer organization support, effective training programs can help build a fairer and more responsive judicial system to consumer needs, while also increasing legal awareness among the public.

Keywords: consumer protection, dispute resolution, litigation, legal awareness



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Sabajaya Publisher. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum untuk setiap individu yang merupakan warga negara Indonesia adalah aspek yang sangat penting dari perkembangan hukum di Indonesia. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi salah satu pilar utama dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam sebuah lingkungan bisnis yang sehat, perlindungan hukum untuk konsumen dan mitra bisnis haruslah seimbang. Ketidakseimbangan dalam perlindungan ini dapat mengakibatkan posisi yang lebih rentan bagi konsumen (Barkatullah & lainnya, 2017). Perlindungan konsumen semakin kompleks karena

meningkatnya jumlah barang, jasa, dan sistem transaksi. Faktor-faktor seperti peningkatan persaingan, investasi lintas negara, perdagangan internasional, dan ketergantungan ekonomi global semakin memperumit situasi ini, terutama dalam era globalisasi.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam sistem ekonomi modern, di mana hak-hak konsumen harus dilindungi dari praktik bisnis yang tidak adil dan menyesatkan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan peningkatan aksesibilitas informasi, konsumen semakin menyadari hak-hak mereka dan semakin kritis terhadap layanan dan produk yang mereka terima (Hadiaranti, 2019). Namun demikian, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tidak dapat dihindari, dan seringkali berujung pada kebutuhan untuk penyelesaian sengketa. Dengan pemahaman bahwa seluruh masyarakat adalah konsumen, melindungi konsumen berarti juga melindungi seluruh masyarakat. Sesuai dengan amanat Alinea ke-IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat penting (Arfian Setiantoro, Fayreizha, Anisah Novitarani, dan Rinitami, 2018).

Selain itu, dengan menyadari bahwa konsumen atau masyarakat adalah pelaksana pembangunan dan sekaligus sumber pemupukan modal bagi pembangunan, perlindungan konsumen sangat diperlukan untuk kelangsungan pembangunan nasional. Namun, kenyataannya pendidikan bagi konsumen masih sangat minim dan kesadaran konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka masih rendah. Untuk memastikan perlindungan konsumen, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengharuskan pelaku usaha mematuhi peraturan tersebut, disertai dengan sanksi tegas bagi pelanggarnya.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui berbagai cara, termasuk jalur non-litigasi seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun, dalam beberapa kasus, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau pengadilan menjadi pilihan yang tidak terelakkan. Jalur litigasi dianggap sebagai opsi terakhir ketika penyelesaian secara damai tidak tercapai, dan sering kali melibatkan proses yang kompleks serta memakan waktu yang cukup lama (Novi Triani Gea, 2022).

Konsumen memiliki hak untuk memilih jalur penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun lembaga penyelesaian di luar pengadilan, sesuai UUPK. Namun, meski ada kebebasan tersebut dan BPSK telah dibentuk, belum ada kepastian hukum yang cukup atau akses yang mudah bagi konsumen. Proses BPSK sering mirip dengan pengadilan, dan keputusannya bisa dilanjutkan ke pengadilan umum, menimbulkan ketidakpastian. Penyelesaian melalui pengadilan umum juga belum selalu adil bagi konsumen. Dengan kompleksitas sengketa yang meningkat, diperlukan pengadilan khusus untuk memastikan akses keadilan bagi konsumen (Yanuar, 2022).

Pelatihan konsumen dalam penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi menjadi krusial untuk memastikan bahwa konsumen memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam menghadapi proses hukum. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang hak-hak konsumen, prosedur hukum, serta strategi yang efektif dalam mengajukan dan mempertahankan gugatan di pengadilan.

Pelatihan konsumen dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah topik yang relevan dalam konteks perlindungan konsumen dan akses terhadap keadilan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami berbagai perspektif dan temuan mengenai pelatihan konsumen dalam konteks hukum dan dampaknya terhadap penyelesaian sengketa konsumen. Tinjauan literatur membahas beberapa studi dan literatur terkait pelatihan konsumen, penyelesaian sengketa melalui litigasi, dan peran pendidikan hukum dalam meningkatkan kesadaran konsumen.

Perlindungan konsumen adalah elemen penting dalam menjaga keseimbangan antara konsumen dan bisnis dalam ekonomi modern. Konsumen harus dilindungi dari praktik bisnis yang tidak adil dan menyesatkan untuk menciptakan pasar yang sehat dan kompetitif (Tome & Dungga, 2023). Perlindungan ini mencakup hak-hak dasar seperti keselamatan, informasi, pilihan, dan suara.

Sengketa konsumen sering timbul karena ketidakseimbangan informasi dan kekuatan antara konsumen dan bisnis (Kemp, 2021). Penyelesaian sengketa dapat dicapai melalui jalur non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase, yang lebih cepat dan efisien dibandingkan litigasi. Namun, litigasi tetap menjadi pilihan penting dalam kasus-kasus di mana penyelesaian secara damai tidak mungkin. Litigasi, yang melibatkan proses hukum formal dan seringkali proses yang panjang, memberikan kepastian hukum dan keputusan yang mengikat tetapi dapat kompleks dan mahal (Sekartati, 2023).

Pelatihan konsumen sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen memahami hak-hak mereka dan prosedur hukum yang harus mereka ikuti. Pelatihan yang efektif dapat mencakup edukasi tentang hukum perlindungan konsumen, teknik pengumpulan bukti, dan strategi untuk mengajukan dan mempertahankan gugatan di pengadilan (Ahmad Fauzi, Ismail Koto, 2022). Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kesiapan konsumen dalam menghadapi sengketa hukum (Tibahary, 2018). Konsumen yang terlatih diharapkan dapat lebih memanfaatkan sistem peradilan untuk keadilan dan membangun kesadaran hukum untuk tindakan yang sesuai terhadap pelanggaran hak.

Tantangan dalam pelatihan konsumen meliputi sumber daya terbatas, aksesibilitas informasi, dan pemahaman hukum di kalangan konsumen (Daniel Jusari, 2019). Pelatihan harus disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan lokal untuk efektivitasnya. Studi kasus dan praktik terbaik menunjukkan bahwa pelatihan konsumen dapat berdampak positif pada kemampuan konsumen dalam penyelesaian sengketa hukum (Yuyut Prayuti, 2023). Praktik terbaik meliputi program pelatihan yang komprehensif, berkelanjutan, dan mudah diakses untuk semua segmen masyarakat.

Dengan adanya pelatihan yang memadai, konsumen diharapkan dapat lebih percaya diri dan siap dalam menghadapi sengketa hukum, serta mampu memanfaatkan sistem peradilan untuk mendapatkan keadilan. Pelatihan ini juga penting dalam membangun kesadaran hukum di kalangan konsumen, sehingga mereka dapat mengambil tindakan yang tepat ketika menghadapi pelanggaran hak-hak konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pentingnya pelatihan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi. Selain itu, pendahuluan ini juga akan mengulas beberapa aspek kunci yang akan dibahas dalam makalah ini, termasuk pentingnya pemahaman hukum bagi konsumen, tantangan yang dihadapi dalam proses litigasi, serta manfaat yang diperoleh dari pelatihan yang efektif.

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya peningkatan perlindungan konsumen melalui pendidikan dan pelatihan, serta mendorong pembentukan sistem peradilan yang lebih adil dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Dengan demikian, konsumen dapat merasa lebih terlindungi dan percaya diri dalam menuntut hak-hak mereka melalui jalur litigasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yuridis yang berfokus pada analisis norma-norma hukum yang berlaku terkait perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Sumber data yang digunakan meliputi data primer berupa peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan putusan pengadilan yang relevan, serta data sekunder dari literatur hukum, buku, jurnal ilmiah, artikel, dan laporan dari lembaga terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dengan mengkaji peraturan dan putusan pengadilan, serta literature review untuk menelaah literatur hukum yang relevan (Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, 2004).

Analisis data dilakukan dengan analisis normatif untuk menilai konsistensi dan penerapan norma hukum, serta pendekatan komparatif jika diperlukan untuk membandingkan praktik di Indonesia dengan negara lain. Prosedur penelitian meliputi pengumpulan peraturan, putusan, dan literatur hukum,

serta analisis dan evaluasi norma hukum (Mahmud peter, Marzuki, 2011). Keterbatasan penelitian ini termasuk keterbatasan akses ke dokumen hukum, potensi bias interpretasi hukum, dan kesulitan dalam perbandingan internasional. Penelitian ini akan mematuhi prinsip etika penelitian dengan memastikan integritas akademik dan penghargaan terhadap sumber data. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memberikan analisis hukum yang komprehensif tentang perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, serta memberikan rekomendasi hukum untuk meningkatkan efektivitas pelatihan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya melalui jalur litigasi. Peraturan ini mencakup hak-hak dasar konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Beberapa peraturan lain yang mendukung termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Kerjasama Antar Lembaga dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pengawasan Barang Beredar dan Jasa.

Perlindungan konsumen di Indonesia belum sepenuhnya terwujud, ditunjukkan oleh banyaknya kasus perlindungan konsumen. Banyak perusahaan terlibat dalam penipuan terkait barang atau jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Selain itu, kesadaran konsumen tentang hak dan kewajiban mereka masih kurang. Salah satu faktor utama adalah rendahnya pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban konsumen (Nuralam, 2017). Putusan Pengadilan, Analisis putusan pengadilan menunjukkan bahwa konsumen sering kali menghadapi tantangan dalam mengajukan gugatan, termasuk ketidakpahaman terhadap prosedur hukum, keterbatasan bukti, dan biaya yang tinggi. Namun, beberapa putusan berhasil memberikan keadilan bagi konsumen yang dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak adil. Contoh putusan yang relevan adalah kasus konsumen melawan perusahaan telekomunikasi yang berhasil memenangkan gugatannya karena pelanggaran hak-hak konsumen terkait kualitas layanan (Widijantoro et al., 2019).

Di Indonesia, terdapat dua cabang sistem peradilan yang berbeda, yaitu peradilan umum dan peradilan khusus. Sistem peradilan, yang juga dikenal sebagai sistem penegakan hukum, dianggap sebagai keseluruhan yang terdiri dari beberapa bagian. Bagian-bagian ini mencakup aspek substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum (Kadri Husin & Budi Rizki Husin, 2022). Literatur hukum menunjukkan pentingnya edukasi dan pelatihan konsumen dalam menghadapi proses litigasi. Pelatihan yang memadai dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan konsumen dalam mengajukan dan mempertahankan gugatan di pengadilan. Penelitian juga menekankan perlunya dukungan pemerintah dan organisasi konsumen dalam menyediakan akses informasi dan bantuan hukum bagi konsumen.

Meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dianggap sebagai lembaga di luar pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, beberapa ketentuan seperti Pasal 56 ayat (2) UUPK dan Pasal 41 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 masih terhubung dengan lembaga peradilan. Oleh karena itu, BPSK tidak sepenuhnya terpisah dari sistem hukum yang lebih luas. Hal ini diperkuat oleh Pasal 45 ayat (1) UUPK yang memberikan opsi kepada konsumen yang merasa dirugikan untuk menggunakan upaya hukum, baik melalui BPSK maupun melalui peradilan konvensional (Rambe et al., 2022). Pembentukan BPSK diharapkan dapat memberikan penyelesaian yang adil bagi pihak yang bersengketa, namun kenyataannya dapat menimbulkan ketidakseimbangan dan kebingungan bagi pihak yang terlibat.

Pentingnya Pelatihan Konsumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan konsumen memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan konsumen dalam menghadapi sengketa hukum. Dengan pengetahuan yang memadai tentang hak-hak mereka dan prosedur hukum,

konsumen dapat lebih efektif dalam menggunakan jalur litigasi untuk mendapatkan keadilan. Pelatihan yang komprehensif harus mencakup edukasi tentang undang-undang perlindungan konsumen, teknik pengumpulan bukti, dan strategi litigasi. Ini akan membantu konsumen memahami proses hukum dan meningkatkan peluang mereka untuk memenangkan gugatan (Bombing et al., 2021).

Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi:

Tantangan utama yang dihadapi konsumen dalam litigasi termasuk kompleksitas prosedur hukum, biaya yang tinggi, dan durasi yang lama. Banyak konsumen yang kurang memahami mekanisme hukum yang harus diikuti, sehingga membutuhkan bantuan hukum yang memadai. Selain itu, ketidapahaman terhadap peraturan dan hak-hak yang dimiliki sering kali membuat konsumen merasa enggan untuk mengajukan gugatan. Oleh karena itu, program pelatihan harus dirancang untuk mengatasi hambatan-hambatan ini.

Manfaat Pelatihan bagi Konsumen dan Sistem Peradilan:

Pelatihan konsumen tidak hanya bermanfaat bagi konsumen sendiri, tetapi juga bagi sistem peradilan. Konsumen yang terlatih dapat membantu mengurangi beban kasus di pengadilan dengan mengajukan gugatan yang lebih terstruktur dan berdasarkan bukti yang kuat. Dengan adanya pelatihan, diharapkan terjadi peningkatan kesadaran hukum di kalangan konsumen yang pada akhirnya akan mendorong pelaku usaha untuk lebih patuh terhadap peraturan dan mengurangi praktik bisnis yang tidak adil.

Pemerintah dan organisasi konsumen harus bekerja sama untuk menyelenggarakan program pelatihan yang mudah diakses dan berkelanjutan. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan lokal dan mencakup seluruh aspek yang relevan dengan penyelesaian sengketa konsumen. Perlu adanya dukungan dari lembaga hukum untuk menyediakan bantuan hukum yang terjangkau bagi konsumen yang ingin mengajukan gugatan melalui jalur litigasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan konsumen dalam penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan konsumen dalam menghadapi proses hukum. Meskipun terdapat berbagai tantangan dalam litigasi, pelatihan yang efektif dapat membantu konsumen lebih siap dan percaya diri dalam menuntut hak-hak mereka. Dengan dukungan yang memadai dari pemerintah dan organisasi konsumen, pelatihan ini dapat berkontribusi pada sistem peradilan yang lebih adil dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, A. H. & others. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen*
- Bombing, Y. S., Pattenreng, A. M. A., & Hasan, Y. A. (2021). *Small Claim Court Dalam Dalam Era Globalisasi*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta. *di Indonesia*. Nusa Media.
- Fauzi, A., & Koto, I. (2022). Perlindungan hukum bagi konsumen yang telah dilanggar haknya melalui jalur litigasi dan non-litigasi. *Jurnal Yuridis*, 9(1), 13-26.
- Gea, N. T. (2022). *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi dan Arbitrase* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Hadiaranti, V. S. (2019). *Langkah Awal Memahami Hukum Perdagangan Internasional* <https://doi.org/10.31934/jom.v1i1.508>

- Jusari, D. (2020). Efektivitas Mediasi dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang. *JURNAL Public Administration, Business and Rural Development Planning*, 1(2), 83-100.
- Kadri Husin, S., & Budi Rizki Husin, S. (2022). *Sistem Peradilan Pidana di Indonesia*. Sinar Grafika.
- Kemp, S. (2021). *DIGITAL 2021: INDONESIA*. Hootsuite.
- Prayuti, Y. (2023). Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Pembentukan Pengadilan Khusus sebagai Upaya Pemenuhan Akses terhadap Keadilan bagi Konsumen. *UNES Law Review*, 6(1), 2181-2192.
- 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*, 109–116.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman. Lembaran Negara Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5076.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Sekartati, H. (2023). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui Multi Level Marketing (Studi Kasus Pada Perusahaan MLM Elken)*.
- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1-17.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 13.
- Tibahary, A. R. (2018). *Tinjauan Yuridis Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen. 1*.
- Tome, A., & Dungga, W. (2023). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Desa Molotabu Sebagai Upaya Menjadikan Desa Sadar Hukum. *DAS SEIN: Jurnal Pengabdian Hukum Dan Humaniora*, 1, 131–144. <https://doi.org/10.33756/jds.v1i1.19501>
- Widijantoro, J., Widiyastuti, Y., Triyana, Y., & Wijaya, N. B. A. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Otoritas Jasa Keuangan: Edisi Revisi*. Cahaya Atma Pustaka Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Penyelesaian Perkara Perdata*. Pusaka Almaida.
- Yanuar, M. (2022). Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha yang Berbasis Pada Wanprestasi Atas Perjanjian Pembiayaan: (Studi Kasus: Putusan Mahkamah Agung Nomor 481K/Pdt.Sus-BPSK/2015). *Dialogia Iuridica*, 13, 112–139. <https://doi.org/10.28932/di.v13i2.4459>