

ABSTRAK

PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BARANG DAN JASA DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELALUI PROSES MEDIASI

Muhammad Suhir – Npm (61992064FH18) – Fakultas Hukum – Email
(mansuhir27@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penyelesaian sengketa konsumen barang dan jasa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Secara yuridis proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non litigasi. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. BPSK tidak dapat berperan aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen, hal ini disebabkan substansi pengaturan, prosedur, dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak mengandung kelemahan. Dengan adanya BPSK ini diharapkan dapat relevan terhadap unsur pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris dengan pendekatan konseptual, perundang-undangan dan pendekatan kasus. Tehnik analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) prosedur penyelesaian sengketa konsumen barang dan jasa di BPSK mengedepankan pola mediasi kepada para pihak yang bersengketa di karenakan proses mediasi di BPSK bersifat final dan mengikat; 2) faktor yang menjadi pendukung dalam menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK ialah mengedepankan pola kekeluargaan dan yang menjadi hambatan ialah dikarenakan tidak semua anggota BPSK berlatar belakang pendidikan hukum, anggota sekretariat BPSK yang harus menangani pengaduan konsumen hampir semua tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang administrasi pengadilan, dan kantor BPSK tidak mudah dijangkau oleh masyarakat karena keberadaannya yang tidak strategis karena kurang perhatian oleh pemerintah.

Kata Kunci : Penyelesaian, Sengketa Konsumen, mediasi, BPSK.