

ABSTRAK

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENEGAKKAN HAK-HAK KONSUMEN (STUDI PADA BPSK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH).

Oleh:

RIDHO PRATAMA

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dalam proses penyelesaian sengketa memberikan hak sepenuhnya kepada para pihak untuk memilih metode yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketa. BPSK berhak menolak permohonan penyelesaian sengketa apabila sengketa tersebut bukan wewenang BPSK untuk menyelesaikannya. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah tata cara dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, serta faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah.

Penelitian ini adalah penelitian normatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah normatif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan wawancara. Data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dilengkapi dengan data hasil wawancara. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan tata cara dan mekanisme yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan melalui tiga cara yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase yang hampir seluruhnya membutuhkan persetujuan para pihak sebelum dipakai sebagai cara penyelesaian sengketa, namun untuk penyelesaian sengketa menggunakan metode arbitrase konsumen dapat langsung mengajukan permohonan penyelesaian sengketa pada BPSK tanpa persetujuan pelaku usaha terlebih dahulu, pengajuan permohonan penyelesaian sengketa diawali dengan membuat laporan dan menyerahkan data yang dibutuhkan pada kantor BPSK, penentuan kewenangan BPSK dalam perkara yang dimohonkan, persetujuan ketua BPSK, penunjukan majelis dan panitera, pembuatan SK majelis dan panitera, penentuan jadwal dan pelaksanaan sidang. Faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa pada BPSK Kabupaten

Ridho Pratama

Lampung Tengah yaitu terbatasnya APBD untuk kegiatan BPSK Lampung Tengah, Luasnya wilayah Kabupaten Lampung Tengah dan kurangnya Sumber Daya Manusia yang memadai.

Kata Kunci: BPSK, Konsumen, Pelaku Usaha