

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK Lampung Tengah)**

**Oleh  
WIHELLMINA QUEIN**

Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, terdapat permasalahan terkait lamanya waktu dan biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan sengketa melalui Pengadilan Negeri, yang dapat membuat konsumen merasa dirugikan karena itu dibutuhkan alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang dapat memberikan penyelesaian sengketa dengan cepat dan biaya murah. Penelitian ini tertarik untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah serta mengukur efektivitas penyelesaian sengketa tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris. Sumber dan Jenis Data yang digunakan meliputi data primer melalui observasi dan wawancara dan data sekunder data yang diambil dari berbagai bahan hukum, seperti undang-undang, peraturan perundang-undangan, dan literatur terkait.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan pertama mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK melibatkan beberapa tahapan antara lain pengajuan permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan oleh konsumen atau pihak terkait yang memenuhi syarat, adanya kerugian materiil dan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai kesepakatan para pihak. Putusan BPSK berdasarkan metode penyelesaian sengketa tersebut memiliki kekuatan hukum yang tetap. Putusan ini memberikan keadilan dan kepastian bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa jika dilakukan dengan itikad baik oleh kedua belah pihak. Pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu

tertentu setelah putusan diberitahukan. Kedua efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat diukur melalui beberapa faktor, seperti mekanisme penyelesaian sengketa, kredibilitas anggota BPSK, sarana dan fasilitas yang tersedia, kompleksitas sengketa, serta keberhasilan dalam menegakkan putusan. Saran yang diberikan diperlukan perlindungan hukum yang lebih kuat untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK, dengan penerapan sanksi yang lebih tegas dan penegakan hukum yang lebih efektif terhadap pelanggaran. Selain itu upaya yang lebih besar dalam meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan peran BPSK dalam penyelesaian sengketa diperlukan melalui kampanye penyuluhan dan edukasi yang lebih intensif.

Kata kunci: Penyelesaian Sengketa, Efektivitas, BPSK