

## ABSTRAK

Hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat kadang dapat menimbulkan permasalahan satu sama lainnya seperti hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Bila diperhatikan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbul perselisihan/sengketa konsumen. Saat ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha diluar pengadilan dengan membentuk suatu Lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata Kunci: *Peran, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Konsumen.*