

ABSTRAK

Untuk mengetahui bagaimana kedudukan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam rangka menyelesaikan sengketa antara pihak konsumen dan pelaku usaha melalui proses konsultasi, mediasi, arbitrase kekuatan hukum putusan di BPSK. Penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian dengan metode yuridis empiris merupakan penelitian dengan meneliti data primer di lapangan terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data sekunder. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pendekatan empiris adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara meneliti data lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK ini mempunyai kedudukan sebagai salah satu lembaga yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yang mempunyai tugas, fungsi dan wewenang dengan cara mediasi, konsultasi dan arbitrase. Kedudukan lembaga BPSK ini setara dengan pengadilan negeri bagi lembaga tingkat yang pertama yang menangani penyelesaian sengketa konsumen. Keanggotaan dari BPSK terdiri dari unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Dalam proses penyelesaiannya BPSK menggunakan 3 cara yaitu mediasi, konsultasi dan arbitrase. Pada proses mediasi, BPSK berfungsi sebagai mediator yang bersifat aktif dalam mendamaikan dan memberi saran kepada pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen. kekuatan Putusan Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti tidak ada lagi upaya hukum lainnya, mengikat karena perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Kata Kunci : Kedudukan BPSK, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mediasi, Konsultasi, Arbitrase