

RINGKASAN

HANNY DELPYRA

Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Penelitian di Aceh Utara)

(Dr. Sulaiman., S.H., M.Hum dan Dr. Marlia Sastro., S.H., M.Hum)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 52 yang mengatur tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar pengadilan. Namun realitanya peran tersebut belum maksimal karena terkendala dari segi anggaran, fasilitas, sumber daya manusia, dan aturan yang menyebabkan belum efektifnya peran BPSK di Kabupaten Aceh Utara. Undang-Undang Perlindungan Konsumen membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Aceh Utara dalam upaya mengimplementasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Manfaat dalam penelitian ini adalah menambah khasanah keilmuan dan diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya.

Metode penelitian ini yuridis empiris dengan pendekatan Undang Undang dan studi kasus, penelitian ini bersifat prespektif berlokasi di Aceh Utara, sumber data dalam penelitian ini berasal dari 2 sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, teknik pengumpulan data digunakan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi, analisis data melalui metode deskriptif.

Penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Aceh Utara penyelesaian sengketa di BPSK Kabupaten Aceh Utara terdiri atas tahap pengajuan permohonan dan persidangan secara mediasi atau atau arbitrase dengan batas waktu maksimal 21 hari. BPSK Aceh Utara memiliki kendala dalam penyelesaian sengketa berupa faktor aturan hukum yang lemah, rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia, minimnya kesadaran hukum, kurangnya sarana dan prasarana. Sehingga hal tersebut menghambat keefektifan BPSK Aceh Utara dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Diharapkan kepada Pemerintah untuk memperhatikan kepada BPSK Aceh Utara untuk membangun sinergi dalam rangka mewujudkan BPSK yang ideal. Dengan adanya sinergitas tersebut diharapkan akan terwujud adanya dukungan yang solid terhadap lembaga ini berupa dukungan finansial, dukungan fasilitas, dukungan pelatihan, dukungan insfrastruktur, adanya sosialisasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kesadaran hukum masyarakat.

Kata kunci: Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

SUMMARY

Hanny Delpyra

**EFFECTIVENNES OF CONSUMER DISPUTE
RESOLUTION IN THE CONSUMER DISPUTE
RESOLUTION AGENCY (Research Study In North Aceh)
(Dr. Sulaiman., S.H., M.Hum dan Dr. Marlia Sastro., S.H.,
M.Hum)**

Consumer Protection Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 52 which regulates the duties and authorities of the Consumer Dispute Resolution Agency outside the court. However, the reality is that this role has not been maximized because it is constrained in terms of budget, facilities, human resources, and rules that cause the role of BPSK in North Aceh Regency to be ineffective. The Consumer Protection Law establishes an institution in consumer protection law, namely the Consumer Dispute Resolution Agency.

The purpose of this study is to analyze the resolution of consumer disputes in the Consumer Dispute Resolution Agency as well as the obstacles that are the inhibiting factors of the North Aceh Consumer Dispute Resolution Agency in an effort to implement the Consumer Protection Law. The benefit of this research is to add to the scientific treasure and it is hoped that this research will be beneficial for the community in general.

This research method is empirical juridical with a Law approach and case studies, this research is prospective located in North Aceh, the data sources in this study come from 2 sources, namely primary data sources and secondary data sources, data collection techniques are used through interviews, documentation and observation, data analysis through descriptive methods.

Dispute resolution at the North Aceh Consumer Dispute Settlement Agency Dispute resolution at BPSK North Aceh Regency consists of the stage of submitting an application and a trial through mediation or or arbitration with a maximum time limit of 21 days. BPSK North Aceh has obstacles in dispute resolution in the form of weak legal rule factors, low quality of Human Resources, lack of legal awareness, lack of facilities and infrastructure. So that this hinders the effectiveness of BPSK North Aceh in resolving consumer disputes.

It is hoped that the Government will pay attention to BPSK North Aceh to build synergy in order to realize the ideal BPSK. With this synergy, it is hoped that there will be solid support for this institution in the form of financial support, facility support, training support, infrastructure support, and good socialization so that it can increase public legal awareness.

keywords: Effectiveness of Consumer Dispute Resolution at the Consumer Dispute Resolution Agency