

ABSTRAK

Di jaman yang modern saat ini pemakaian barang hasil produksi semakin meningkat. Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain sering kita sebut dengan istilah konsumen. Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat (2) Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen merupakan subyek hukum yang hak dan kewajibannya wajib di lindungi. Konsumen dikatakan wajib dilindungi karena dewasa ini sering terjadinya sengketa antara penyedia jasa (produsen) dengan konsumen yang menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan dan menyebabkan kerugian yang bersifat materiil bagi konsumen. Tentunya perselisihan tersebut haruslah segera di atasi untuk menemukan solusi diantara keduanya, maka hadirilah sebuah lembaga penyelesaian yang di sebut Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BSPK).

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Yuridis Normatif, dengan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, dan studi lapangan. Data di kumpulkan melalui studi kepustakaan, lapangan, menggunakan analisis data kualitatif.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen ada beberapa teknis atau runtutan dalam penyelesaian sengketa konsumen sampai terjadinya suatu putusan dalam sengketa tersebut. Dalam pelaksanaannya BSPK mempunyai asas-asas yang harus di kedepankan dalam suatu penyelesaian, asas tersebut tidak boleh di kesampingkan kerana asas tersebut juga menjadi menjadi acuan terbentuknya UUPK untuk mengatur perlindungan terhaap konsumen.

Kata Kunci: *Penyelesaian Konsumen, Sengketa, BSPK*

ABSTRACT

In today's modern era the use of manufactured goods is increasing. Every person who uses goods and / or services available in the community, whether for the benefit of themselves, family, other people, or other living creatures, we often refer to as consumers. According to Law No.8 Year 1999 Article 1 Paragraph (2) Regarding Consumer Protection, consumers are legal subjects whose rights and obligations must be protected. Consumers are said to be obliged to be protected because today there are often disputes between service providers (producers) with consumers that cause prolonged disputes and cause material losses for consumers. Surely the dispute must be resolved immediately to find a solution between the two, then there was a settlement agency called the Consumer Dispute Resolution Agency (BSPK).

This study uses the Normative Juridical Research Method, with primary and secondary data. Data collection techniques using data collection using library research, and field studies. Data was collected through literature, field studies, using qualitative data analysis.

In the settlement of consumer disputes there are several technical or sequences in the settlement of consumer disputes until a decision is made in the dispute. In its implementation BSPK has principles that must be put forward in a settlement, the principle must not be ruled out because the principle also becomes a reference for the formation of UUPK to regulate consumer protection.

Keywords: Consumer Settlement, Dispute, BSPK