

## ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebuah lembaga yang mendukung Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di lapangan. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara mediasi di sertai oleh pihak ketiga yaitu mediator sebagai penengah dalam proses mediasi. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi, Bagaimanakah peran seorang mediator saat proses penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, apa kewajiban dan hak seorang mediator dalam proses penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan apakah kesulitan dan hambatan yang dialami saat proses penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan cara penyelesaiannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran seorang mediator saat proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hak dan kewajiban seorang mediator dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan hambatan yang dialami saat proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan bagaimana cara penyelesaiannya.

Metode yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis sosiologis, yang memaparkan suatu pernyataan yang ada dilapangan dalam aturan hukum yang terdapat dalam peraturan atau perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya data dianalisis secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa peran mediator sangat penting dalam penyelesaian sengketa konsumen karena dapat menunjang penyelesaian antara pihak yang bersangkutan. Kewajiban dan hak konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sama saja dalam kewajiban dan hak mediator dalam penyelesaian sengketa lainnya. Hambatan yang dialami yaitu pemanggilan pihak untuk melakukan proses mediasi hal ini diatasi dengan berkerja sama dengan pihak kepolisian untuk pemanggilan pihak yang bersangkutan, lalu masalah ketika peran, tugas dan kewajiban mediator tidak dilakukan dengan maksimal akan mengganggu proses mediasi tersebut, dan hambatan yang dialami BPSK yaitu perpindahan kewenangan yang berasal dari Pemerintah Daerah Kabupten/Kota menjadi kewenangannya berada di Pemerintah Daerah Provinsi, hal ini berakibat BPSK yang berada di daerah Kabupaten/Kota menjadi pasif karena belum ada tindak lanjut dari Pemerintah Daerah Provinsi.

Kata Kunci : Peran Mediator, Mediasi, Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK

## ABSTRACT

*Consumer Dispute Resolution Agency (CDRA) is an institution that supports the law number 8 of year 1999 on the protection of Consumers in the field. In the dispute resolution consumers process in the Consumer Dispute Resolution Agency (CDRA) in mediation in join by third parties i.e. the mediator as a mediator in the mediation process. The issues examined in this research include, how is the role of a mediator when consumers are dispute resolution processes mediation in Consumer Dispute Resolution Agency(CDRA), What are the rights and obligations of a mediator in the consumer are dispute resolution process in mediation in a Consumer Dispute Resolution Agency(CDRA), and what difficulties and obstacles experienced when consumers are dispute resolution processes mediation in Consumer Dispute Resolution Agency(CDRA) and how to settlement. The purpose of this research is to know the role of a mediator when the dispute resolution process in the dispute resolution Agency consumer consumer, rights and obligations of a mediator in the dispute resolution process of the consumer in the Agency Settlement Consumer disputes, and the barriers experienced by a consumer dispute resolution process in the dispute resolution body of the consumer and how to complete.*

*The method used is the juridical sociological approach method, which sets forth a statement of the situation existing in the legal rules contained in the regulations or the applicable legislation. Further data were analyzed qualitatively.*

*Based on the results of the research, the author answers to existing problems, that the role of the mediator is very important in consumer dispute resolution since it can support a settlement between the parties concerned. Rights and obligations of consumers in a consumer dispute resolution the dispute resolution Entity in the same Consumer in the rights and obligations of mediators in other dispute resolution. Barriers experienced by i.e. the calling party to conduct the mediation process it is overcome by working with the police for calling on the parties concerned, and then the problem when the role, duties and responsibilities of the mediator is not done with maximum would disrupt the mediation process, and barriers experienced (CDRA) namely transfer of authority that comes from the local government County/city became those powers are in the regional Government of the province of , this leads to a (CDRA) is a district/city becomes passive since there has been no follow-up of the regional Government of the province.*

**KEYWORDS:** *The Role Of Mediator, Mediation, Consumer Dispute Resolution, CDRA*