

**Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam
Menyelesaikan Sengketa Konsumen Pada Putusan Nomor
293/PDT.G/BPSK/2014/PN.BKS**

Oleh:

Nadya Amani Zahra

E1A013113

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji mengenai peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Pengadilan Negeri Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan studi putusan Nomor 293/PDT.G/BPSK/2014/PN.BKS.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif, spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode pengumpulan data studi kepustakaan yang disajikan melalui teks naratif menggunakan analisis data normatif kualitatif berupa teori-teori hukum dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPSK DKI Jakarta telah menjalankan peranannya mengingat konsep peranan yang merupakan aspek dinamika kedudukan (status) yang melahirkan hak dan kewajiban, seperti pada contoh kasus dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa BPSK DKI Jakarta telah berperan sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase. Penyelesaian sengketa tersebut dibuktikan dengan dimulainya konsumen menggugat pelaku usaha hingga diputusnya putusan BPSK yang mengikat para pihak. Dalam hal ini hendaknya pelaku usaha memahami apa yang menjadi kewajiban yang harus dilakukan khususnya mengenai pengembalian atau penggantian barang apabila pelaku usaha tidak dapat menyediakan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan konsumen ketika telah terjadi transaksi pembayaran.

Kata Kunci : Konsumen, Peranan, BPSK

*The Role of Consumer Dispute Settlement Board in Handling Consumer Dispute in A
Case Study of Decision No 293/PDT.G/BPSK/2014/PN.BKS*

ABSTRACT

This study examines the role of Jakarta Consumer Dispute Settlement Agency in resolving consumer disputes in the Bekasi District Court. This study aims to determine the role of Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in resolving consumer disputes based on the study of verdict No. 293 / PDT.G / BPSK / 2014 / PN.BKS.

The approach method used in this research is the normative juridical method, the research specification used is descriptive with the data collection method of library research presented through narrative text using normative qualitative data analysis in the form of legal theories in this research.

The results of this study indicate that BPSK DKI Jakarta has run its role considering the concept of role which is the aspect of the dynamics of status (status) which gave birth to the rights and obligations, as in the case example in this study which shows that BPSK DKI Jakarta has acted as mediator in dispute settlement by Arbitration. The settlement of the dispute is evidenced by the commencement of consumers suing business actors until the decision of BPSK binding the parties. In this case the business actor should understand what the obligations should be done, especially regarding the return or replacement of goods if the business actor can not provide goods and / or services that consumers need when there has been a payment transaction.

Keywords: Consumer, The Role, The Consumer Dispute Settlement Board