

**ABSTRAK**  
**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM**  
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT *GOOD GOVERNANCE***  
**(Studi Kasus di BPSK Kota Medan)**

**SUPERRY DANIEL SITOMPUL**

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Jenis penelitian dalam tesis ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaturan hokum tentang peran lembaga BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Untuk mengkaji implementasi BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan. Untuk mengkaji faktor hambatan yang dihadapi BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

Pengaturan peran lembaga BPSK telah diakomodir dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur di dalam ketentuan pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 3 KEPMENPERINDAG Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Peran lembaga BPSK menjadi penting dikarenakan BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk menyelesaikan perkara kecil dan sederhana.

Implementasi BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan cukup baik terbukti dari jumlah perkara yang cukup tinggi telah menangani perkara berjumlah 247 (dua ratus empat puluh tujuh) kasus. Dari jumlah perkara yang masuk di BPSK Kota Medan rata-rata yang diselesaikan adalah putusan arbitrase 40% dan 30% dan paling menonjol adalah leasing dan disusul PLN. Hanya saja memang masih ada beberapa kendala yang harus diperbaiki demi perbaikan BPSK Kota Medan ke depan.

Faktor hambatan yaitu masih ada diantara majelis yang tidak mengerti atau kurang paham yang disebabkan karena faktor pengetahuan yaitu pendidikan mengenai pelatihan khusus membuat putusan. Kemudian masalah waktu persidangan dan masalah pengupahan. Upaya yang dilakukan adalah BPSK harus memiliki loyalitas, integritas dan dedikasi yang tinggi. Upaya mengatasi para pihak yang kurang paham adalah dibutuhkan majelis *ad hoc* yang profesional yang mampu menganalisis persoalan, sehingga para pihak dapat menerima putusan. Maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah belum mendukung BPSK Kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Kata Kunci : BPSK, Penyelesaian Sengketa Konsumen.

**ABSTRACT**  
**ROLE OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT BODY (BPSK) DISPUTE**  
**RESOLUTION IN CONSUMER RELATED GOOD GOVERNANCE**  
**(Case Study in Medan BPSK)**

**SUPERRY DANIEL SITOMPUL**

Consumer protection laws these days is getting enough attention because it involves the rules for the welfare of society, not just the public as consumers who have protection, but entrepreneurs also have the same right to protection, their respective rights and obligations. This type of research in this thesis is a normative legal research. This study aims to examine the role of the BPSK as consumer dispute resolution institutions. To asses the implementation of BPSK Medan in consumer dispute resolution in Medan, as well as the efforts made to overcome these obstacles.

Setting role BPSK institutions have accommodated the Law number 8 of 1999 on Consumer Protection. The duties and authority of BPSK provided for in Article 52 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection jo. KEPMENPERINDAG 350/MPP/Kep/12/2001 number. The role of BPSK BPSK becomes important because a dispute resolution outside the court to resolve the case of small and simple.

Implementation of BPSK Medan in consumer dispute resolution in the field pretty well proven from a high enough number of cases have been handling cases amounted to 247 (two hundred and forty-seven) cases. Of the number of cases coming in BPSK City average field is completed arbitral award of 40% and 30% and the most prominent is the leasing and followed PLN. It's just that there are still some obstacles that must be improved for the betterment of the city of Medan BPSK forward.

He resistance factor is still there between the Assembly who do not understand or do not understand the knowledge that is caused by factors specific educational training about making a decision. Then the problem of time trials and wage issues. Efforts is BPSK must have loyalty, integrity and dedication. Efforts to override the parties do not understand is that it takes an ad hoc panel of professionals, so as to analyze the problem, so that the parties may accept the decision. It can be concluded that the government does not yet support BPSK Medan as a consumer dispute resolution institutions.

Keywords: BPSK, Consumer Dispute Resolution.