

## ABSTRAK

Hulman Panjaitan, Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dan Menjamin Keseimbangan Kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha

2021.

Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sengketa konsumen dapat diselesaikan, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Secara normatif, terdapat banyak kemudahan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Diantaranya, singkatnya waktu penyelesaian sengketa, putusan yang final dan mengikat, biaya perkara yang gratis dan pengaturan beban pembuktian terbalik. Hal ini sejalan dengan asas peradilan, sederhana, cepat dan biaya murah. Namun demikian, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dinilai tidak memberikan keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sebagai wujud perlindungan hukum kepada konsumen, termasuk menjamin keseimbangan kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Masalah hukum yang menjadi fokus penelitian ini mencakup 1). Bagaimana pengaturan mengenai kedudukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari sistem peradilan di Indonesia, 2). Bagaimana implementasi perlindungan hukumnya, dan; 3). Bagaimana bentuk penguatan kelembagaan penyelesaian sengketa konsumen yang mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Analisis permasalahan dilakukan dengan teori tujuan hukum, teori sistem hukum dan teori perlindungan hukum. Adapun metode penelitiannya menggunakan metode juridis normatif dengan dukungan juridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa BPSK bukan merupakan lembaga pelaksana kekuasaan kehakiman sesuai Undang Undang Kekuasaan Kehakiman di Indonesia. Akibatnya, pemeriksaan dan putusannya tidak bersifat *pro justitia* atau *non yudusial*. Dalam rangka menjamin terwujudnya nilai-nilai keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan, termasuk menjamin keseimbangan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, diperlukan kebijakan untuk mereposisi BPSK menjadi pengadilan khusus di bawah peradilan umum, disertai penguatan dari segi struktur kelembagaan, substansi pengaturan maupun budaya hukum guna mengatasi berbagai kendala dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif dan memadai kepada konsumen.

Kata Kunci : Sengketa konsumen, BPSK, Perlindungan Hukum.