

ABSTRAK

BPSK berfungsi sebagai mediator dalam konflik antara pelanggan dan pihak yang bersengketa. BPSK berwenang untuk menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat, efektif, dan transparan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terkait untuk mencapai penyelesaian yang adil dan dapat diterima bagi semua pihak yang terlibat. Hasil putusan BPSK bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak, sebagaimana tercantum pada Pasal 54 ayat 3 UUPK yang menyatakann “Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat”.¹² Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa ini telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui tata cara pelaksanaan hukum beracara di BPSK Kota Medan, untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat penyelesaian sengketa di BPSK Kota Medan, untuk mengetahui peranan BPSK Kota Medan dalam melindungi konsumen. Penelitian ini secara khusus sangat bermanfaat bagi penulis dalam memberikan pemahaman, menganalisa, serta menjawab keingintahuan penulis dan kiranya dapat menjadi acuan dan juga bahan informasi untuk penelitian lain dalam mengembangkan dan menelaah tentang cara menyelesaikan sengketa yang terjadi di luar pengadilan sehingga dapat memperluas cakupan pengetahuan secara keseluruhan, dan memberikan kontribusi dalam bidang studi tertentu.

Kata kunci: Peranan BPSK Kota Medan

ABSTRACT

BPSK functions as a mediator in conflicts between customers and disputing parties. BPSK has the authority to resolve customer problems quickly, effectively and transparently in accordance with relevant statutory provisions to achieve a fair and acceptable resolution for all parties involved. The results of the BPSK decision are final and binding for both parties, as stated in Article 54 paragraph 3 of the UUPK which states "The BPSK Council's decision is final and binding". ¹² The definition of final means that the resolution of this dispute has been completed and ended. Meanwhile, the word binding contains the meaning of forcing and as something that must be carried out by the party who is obliged to do so. The aim of this research is to find out the procedures for implementing procedural law at BPSK Medan City, to find out what factors hinder dispute resolution at BPSK Medan City, to understand the role of BPSK Medan City in protecting consumers. This research is particularly useful for the author in providing understanding, analyzing, and answering the author's curiosity and it can be used as a reference and also information material for other research in developing and examining how to resolve disputes that occur outside of court so as to expand the overall scope of knowledge. , and make contributions in specific fields of study.

Keywords: Role of Medan City BPSK