

Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
Jakarta Melalui Proses Konsiliasi

Oleh

Shinta Dwi Enggraini

Abstrak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan Lembaga yang ada di daerah tingkat II dan bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Di Jakarta sudah dibentuk BPSK yang berada di Jakarta Utara. Proses penyelesaian sengketa konsumen yang ada di BPSK Jakarta memiliki 3 proses penyelesaian yaitu arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Namun, dari ketiga penyelesaian tersebut, konsiliasi memiliki jumlah paling sedikit yang dipilih konsumen untuk menyelesaikan sengketanya. Tulisan ini membahas mengenai bagaimana proses penyelesaian sengketa melalui proses konsiliasi serta efektivitas proses konsiliasi untuk penyelesaian sengketa konsumen. Pokok permasalahan tersebut dijawab dengan metode penelitian hukum empiris yang meliputi observasi langsung ke BPSK Jakarta dan juga wawancara. Kemudian menghasilkan kesimpulan bahwa proses konsiliasi dimulai dengan pengaduan, dilakukan prasidang dan baru lah dilaksanakan sidang untuk membacakan putusan. Konsiliasi dinilai kurang efektif untuk penyelesaian sengketa konsumen dikarenakan peran konsiliator yang bersifat pasif sehingga tidak diperkenankan untuk memberikan saran, arahan serta petunjuk yang mengakibatkan masih sulitnya diperoleh keputusan.

Kata Kunci : BPSK, Konsiliasi, Efektivitas.

The Effectiveness Of Dispute Settlement By The Jakarta Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Through The Conciliation Process

By

Shinta Dwi Enggraini

Abstract

The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is an institution at level II regions and is tasked with resolving consumer disputes out of court. In Jakarta, BPSK has been established in North Jakarta. The consumer dispute resolution process at BPSK Jakarta has 3 settlement processes, namely arbitration, mediation and conciliation. However, of the three settlements, conciliation has the least number of choices that consumers choose to resolve their disputes. This paper discusses how the dispute resolution process through the conciliation process and the effectiveness of the conciliation process for consumer dispute resolution. The main problem is answered by empirical legal research methods which include direct observation to BPSK Jakarta and also interviews. Then it resulted in the conclusion that the conciliation process began with a complaint, a pretrial was held and only then was a trial carried out to read out the decision. Conciliation is considered less effective for consumer dispute resolution because the role of the conciliator is passive so it is not allowed to provide advice, direction and instructions which makes it difficult to obtain a decision.

Keywords: BPSK, Conciliation, Effectiveness.