

## **ABSTRAK**

KHAERANI MAWARDI (0092.02.40.2014), Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Di Kota Makassar) Dibimbing Oleh Hj. Hikmawati mustamin dan Hj. Sri Lestari Poernomo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian hukum ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian bersifat deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah teknik studi pustaka dan teknik wawancara. Keseluruhan data yang terkumpul baik dari data primer maupun data sekunder, diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif .

Efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen Kota Makassar kurang efektif karena belum berjalan sebagaimana mestinya. Faktor-faktor yang menghambat proses pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen adalah hukum itu sendiri, penegak hukum, sarana dan prasarana, masyarakat dan pendidikan.

Pentingnya sosialisasi secara berkala baik itu secara langsung maupun melalui media elektronik, media cetak atau media sosial secara berkala oleh BPSK Kota Makassar karena mengingat masih banyaknya para pihak baik itu pelaku usaha ataupun konsumen yang bersengketa masih enggan menggunakan BPSK sebagai jalur penyelesaian sengketanya. Pemerintah juga hendaknya memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) pada Sekretariat BPSK Kota Makassar mengingat tugas-tugas BPSK yang begitu luas.

## ABSTRACT

Khaerani Mawardi (0092.02.40.2014), The effectiveness of the dispute resolution consumer (BPSK) In the Consumer Dispute Settlement (Studies In Makassar) with the guidance of Mrs. Hj. Hikmawati Mustamin and Mrs Hj. Sri Lestari Poernomo.

This study aims to determine and analyze the effectiveness of the dispute consumer (BPSK) in the consumer disputes settlement, as well as to identify and analyze the factors that hinder implementation.

Legal research is empirical legal research. The study was descriptive. The data used are primary data and secondary data. The technique used to collect data is technical literature and interview techniques. Overall data collected from both primary data and secondary data, processed and analyzed using qualitative data analysis.

The effectiveness of the dispute resolution consumer (BPSK) in the settlement of consumer disputes Makassar City is less effective because it has not run properly. Factors that hinder the implementation of consumer dispute resolution process is the law it self, law enforcement ,infrastructure, community and education.

The importance of socialization on a regular basis either directly or through electronic media, print media or social media periodically by BPSK Makassar City for considering many of the parties either businesses or consumers are still reluctant to use BPSK dispute as dispute settlement path. The government also should strengthen the Human Resources (HR) at the BPSK Secretariat of Makassar considering BPSK tasks so vast.