

Revitalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia (Studi Banding antara Indonesia dan Jepang) = Revitalization of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as Consumer Dispute Resolution Agency in Indonesia (Comparative Study between Indonesia and Japan)

Salsabila Aufadhia Ilanoputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920556625&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen melalui Alternative Dispute Resolution (ADR) di Indonesia yang masih mengalami berbagai kendala dalam melaksanakan peranannya. Selain Indonesia, terdapat beberapa negara yang memiliki lembaga tersendiri yang menerapkan penyelesaian sengketa konsumen alternatif atau ADR, salah satunya adalah negara Jepang melalui National Consumer Affairs Center (NCAC). Rumusan masalah yang akan dibahas adalah mengenai perbandingan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK dan NCAC, kendala yang dihadapi oleh BPSK dan ketentuan NCAC yang dapat diterapkan oleh BPSK. Metode penelitian yang digunakan pada tesis ini adalah metode penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder dan wawancara sebagai sumber pendukung. Kemudian, penelitian tesis ini juga menggunakan pendekatan komparatif (comparative approach) yang dalam hal ini akan dilakukan perbandingan antara lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dan Jepang. Permasalahan yang dihadapi oleh BPSK diantaranya berkenaan dengan kelembagaan, pendanaan, peraturan, kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran konsumen dan perkembangan era digital. Berdasarkan perbandingan tersebut diketahui bahwa terdapat beberapa ketentuan NCAC yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan BPSK dalam menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya seperti mengatur secara jelas dan rinci terkait proses beracara penyelesaian sengketa konsumen dan pelaksanaan putusan BPSK, mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen lintas batas melalui kerjasama dengan lembaga perlindungan konsumen di luar negeri, membentuk suatu sistem seperti PIO-Net untuk menunjang struktur hubungan kerjasama antar lembaga perlindungan konsumen di Indonesia dan penggunaan SiPENA yang dapat dijadikan solusi untuk memberikan perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dan pemberian edukasi serta sosialisasi bidang perlindungan konsumen.

.....This thesis discusses the Consumer Dispute Settlement Agency known as BPSK as a consumer dispute resolution agency through Alternative Dispute Resolution (ADR) in Indonesia which is still experiencing various obstacles in carrying out its role. Besides Indonesia, there are several countries that have their own institutions that implement alternative consumer dispute resolution or ADR such as Japan through the National Consumer Affairs Center (NCAC). The problem to be discussed is regarding to the comparison of consumer dispute resolution carried out by BPSK and NCAC, the obstacles faced by BPSK and NCAC provisions that can be applied by BPSK. The research method used in this thesis is a normative legal research method which is carried out by examining library materials or secondary materials and interviews as supporting sources. Then, this thesis research also uses a comparative approach, in which case a comparison will be made between consumer dispute resolution agencies in Indonesia and Japan. The problems faced by BPSK include institutions, funding, regulations, lack of socialization and low levels of

consumer awareness and the development of the digital era. Based on this comparison, it is known that there are several NCAC provisions that can be adapted to the needs of BPSK in supporting the implementation of its duties and functions, such as regulating clearly and in detail related to the consumer dispute resolution process and implementing BPSK decisions, regulating cross-border consumer dispute resolution through cooperation with consumer protection agencies overseas, establish a system such as PIO-Net to support the structure of cooperative relations between consumer protection agencies in Indonesia and the use of SiPENA which can be used as a solution to provide education and socialization in the field of consumer protection.