

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya, mengingat adanya fenomena sengketa konsumen yang disertai aksi anarksi dan kericuhan di Kota Tasikmalaya. Rumusan masalah yang dikemukakan yaitu: Bagaimana efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen?; Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui di BPSK Kota Tasikmalaya?. Penelitian ini termasuk ke dalam tipologi penelitian hukum empiris dimana penelitian ini akan menerapkan pendekatan secara yuridis-sosisologis. Penelitian dimulai dengan kajian ketentuan yuridis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Setelah itu, dilanjutkan ke tahapan penelitian lapangan dengan teknik observasi, wawancara, dan studi kepustakaan untuk mengetahui fakta sosiologis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa penyelesaian sengketa di Kota Tasikmalaya sudah berjalan cukup efekti sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih mengalami hambatan pada aspek pelaksanaan putusan BPSK terutama putusan arbitrase. Secara umum baik dari substansi Undang-Undang, penegak hukum, fasilitas, respon masyarakat, dan budaya masyarakat terkait penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Tasikmalaya sudah dapat mengakomodir kegiatan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Tasikmalaya meskipun masih terdapat hambatan pada aspek Substansi Undang-Undang, penegak hukum, dan fasilitas.

Kata-kata Kunci: Efektifitas, Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK