

## ABSTRAK

**Marenta Banjarnahor NIM. 3153111024 “Upaya Lembaga Advokasi dan Perlindungan Konsumen (LAPK) Kota Medan Dalam Melindungi Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Jurusan Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Medan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Lembaga Advokasi dan Perlindungan Konsumen (LAPK) Kota Medan sebagai salah satu lembaga perlindungan konsumen yang memberikan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang beralamat di Jalan HM. Said No.2-I, Sidodadi, Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara. Adapun metode penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer, sekunder, dengan prosedur teknis pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan LAPK (Lembaga Advokasi dan Perlindungan) kota Medan dalam melindungi hak konsumen adalah dengan melakukan upaya advokasi dimana LAPK telah melakukan upaya-upaya hukum hingga ketingkat banding dan kasasi. Selain itu upaya lain adalah kampanye perlindungan konsumen melalui media massa. Kendala yang dihadapi oleh LAPK dalam melindungi konsumen berupa SDM atau Sumber Daya Manusia yaitu konsumen yang ingin bergabung untuk berjuang mendapatkan keadilan dan proses administrasi yang sangat lambat dari pengadilan seperti halnya pengiriman surat putusan yang memakan waktu.

Kata kunci : Upaya LAPK, Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen