

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA
BUKITTINGGI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:

MUTIARA GUSWIR PUTRI

2110113093

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM PERDATA BISNIS (PK II)



Pembimbing :

**Dr. Misnar Syam, S.H., M.Hum
Andalusia, S.H., M.H**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2026

No.Reg : 18/PK-II/I/2026

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA
BUKITTINGGI**

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) bertujuan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. BPSK Kota Bukittinggi memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, namun efektivitas pelaksanaannya masih perlu dikaji lebih lanjut. Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah 1. Bagaimanakah efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Bukittinggi. 2. Apa saja hambatan dan upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, dengan pendekatan deskriptif analitis, serta pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK Kota Bukittinggi umumnya dilakukan melalui mediasi. Namun, pelaksanaannya masih terkendala oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan anggaran operasional, minimnya sarana dan prasarana, kendala regulasi yang belum sinkron, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta ketidakhadiran para pihak dalam proses persidangan. Meskipun demikian, BPSK Kota Bukittinggi telah melakukan upaya perbaikan melalui peningkatan kapasitas anggota majelis dengan sertifikasi mediator, penguatan mekanisme mediasi, serta membangun komunikasi yang lebih baik dengan pelaku usaha. Adapun saran dari penulis ialah agar pemerintah memberikan dukungan anggaran yang memadai, memperjelas regulasi, serta memperluas kegiatan sosialisasi kepada masyarakat agar efektivitas BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dapat terwujud secara optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, BPSK, Sengketa Konsumen