

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian pada pembahasan diatas, dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Bukittinggi secara prosedural telah diimplementasikan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sesuai dengan amanat Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, di mana metode mediasi menjadi instrumen yang paling dominan dan berhasil dalam menangani perkara, khususnya pada sektor pembiayaan (*leasing*) dan perumahan. Penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Bukittinggi secara keseluruhan dikategorikan telah berjalan secara efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya melalui mekanisme mediasi, namun masih belum optimal karena masih ditemukan hambatan baik dari segi anggaran operasional, regulasi dan sosialisasi masyarakat. Hambatan tersebut tidak meniadakan efektivitas BPSK, tetapi memengaruhi cakupan dan intensitas kinerjanya dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.
2. BPSK Kota Bukittinggi masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi optimalisasi kinerjanya dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan anggaran operasional yang bersumber dari APBD, ketidaksinkronan pengaturan hukum yang berdampak pada kepastian pelaksanaan putusan, keterbatasan sarana dan

prasarana pendukung, serta rendahnya tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Kondisi tersebut berimplikasi pada masih adanya perkara yang tidak dapat diselesaikan hingga putusan dan berakhir dengan status gugur. Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, BPSK Kota Bukittinggi telah melakukan sejumlah upaya, antara lain dengan mengoptimalkan mekanisme mediasi sebagai metode utama penyelesaian sengketa, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui sertifikasi mediator yang telah dimiliki oleh sebagian besar anggota majelis, serta membangun komunikasi yang konstruktif dengan pelaku usaha melalui pendekatan edukatif, disertai rencana pengembangan kompetensi lanjutan melalui pelatihan dan sertifikasi arbiter.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka terdapat beberapa saran yang diberikan yaitu:

1. Pemerintah Kota Bukittinggi dan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, diharapkan agar memperkuat keberadaan dan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi melalui pemberian dukungan anggaran operasional yang memadai dan berkelanjutan. Minimnya alokasi dana hibah dan ketiadaan kucuran dana APBD selama dua tahun terakhir telah menghambat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BPSK, termasuk kegiatan persidangan, administrasi, serta penyediaan sarana dan prasarana kerja. Oleh karena itu, dukungan anggaran yang proporsional menjadi faktor penting untuk menjamin

keberlangsungan dan efektivitas lembaga ini. Selain itu, perlu adanya program edukasi hukum serta literasi konsumen melalui kegiatan sosialisasi dan kampanye yang terencana, diharapkan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah provinsi, tetapi juga melibatkan secara aktif BPSK Kota Bukittinggi agar penyebaran informasi mengenai fungsi dan prosedur pengaduan BPSK dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata, guna meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban konsumen serta keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

2. Pemerintah perlu untuk melakukan evaluasi terhadap ketentuan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan turunannya yang mengatur mekanisme kerja BPSK. Sinkronisasi antarperaturan diperlukan guna menghindari pertentangan norma, baik dengan hukum acara yang berlaku maupun dengan regulasi lainnya, sehingga kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat tercapai secara efektif.
3. BPSK Kota Bukittinggi diharapkan agar meningkatkan sumber daya manusia dengan profesionalisme dan kompetensi para anggotanya melalui pelatihan, sertifikasi mediator dan arbiter, serta melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha. Dengan demikian, efektivitas BPSK sebagai lembaga peradilan dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dapat terwujud secara optimal.

4. Masyarakat diharapkan agar proaktif dan sadar hukum dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen, serta memanfaatkan peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, tanpa dipungut biaya, dan sederhana.

