

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian serta pembahasan yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan:

5.1.1 Peran BPSK Kota Batam dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 52 huruf a yaitu menyelesaikan perkara sengketa dengan cara:

- a. Konsiliasi yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
- b. Mediasi yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan prantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
- c. Arbitrase yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

BPSK sudah menjalankan perannya dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen namun dalam prosesnya masih terdapat kekurang seperti mediator BPSK yang kurang aktif dalam mencoba/membujuk para pihak untuk mencari jalan keluar dengan cara mediasi dan untuk keluarnya akta perdamaian dari

BPSK membutuhkan waktu yang lama. Dalam proses Arbitrase terdapat sidang yang susunan Majelis arbiter tidak lengkap baik itu Majelis arbiter dari pihak pengusaha yang tidak hadir atau pemerintah yang tidak hadir sehingga tidak ikut serta mendengarkan keterangan dari penggugat atau tergugat.

5.1.2 Kendala yang dihadapi dalam Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya:

a. Faktor penegak hukum

Adanya panel Majelis BPSK yang tidak netral hal itu dikarenakan unsur pemerintah yang ada di BPSK Kota Batam adalah unsur yang bisa duduk sebagai pelaku usaha dalam hal mengenai penyelesaian sengketa yang melibatkan BUMD, sehingga independensi majelis ketika menyidangkan perkara ketika BUMD Pemerintah Kota Batam duduk sebagai teradu.

b. Faktor Sarana dan Fasilitas

Faktor ini sangat mempengaruhi independensi BPSK karena saat ini BPSK Kota Batam masih menumpang pada gedung Pemerintah Kota Batam, sarana lainya meliputi ruang mediasi yang kurang memadai.

c. Faktor Masyarakat

Kesadaran hukum pada masyarakat yang masih rendah terutama pada kalangan pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen yang sering diabaikan padahal dalam perintah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adalah wajib diketahui pelaku usaha dan dilaksanakan untuk pemenuhan hak konsumen

d. Faktor Kebudayaan

Dalam hal ini mengenai kesadaran masyarakat/pelaku usaha secara moral yang selama ini acuh tak acuh terhadap perlindungan konsumen. Budaya lebih baik mencegah konflik sepertinya tidak tertanam oleh pelaku usaha ketika menjalankan usahanya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Konsumen dan Pelaku Usaha

Saran Penulis untuk Konsumen yaitu Konsumen harus menyadari bahwa mereka memiliki hak, kewajiban serta perlindungan hukum, dan Konsumen harus meningkatkan kualitas pendidikan yang layak atas mereka, mengingat faktor utama perlakuan yang semena-mena oleh produsen/pelaku usaha kepada konsumen adalah kurangnya kesadaran serta pengetahuan konsumen akan hak-hak serta kewajiban mereka.

Saran Penulis untuk pelaku usaha kesadaran produsen / pelaku usaha akan hak-hak konsumen juga sangat dibutuhkan agar tercipta harmonisasi tujuan antara produsen yang ingin memperoleh laba tanpa merugikan / membahayakan konsumen yang ingin memiliki kepuasan maksimum.

5.2.2 Saran Penulis untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam

dalam menangani perkara sengketa konsumen sebaiknya meningkatkan kualitas kinerja dalam menangani perkara sengketa konsumen di Kota Batam, karena pertumbuhan perekonomian di Kota Batam yang semakin meningkat tentu akan juga berdampak pada bertambahnya perkara yang masuk dan harus diselesaikan pada ranah hukum yang berlaku pada Badan Penyelesaian Konsumen guna meningkatkan efektivitas kinerja.

5.2.3 Saran Penulis untuk Pemerintah agar memberikan perhatian dan dukungan kepada Lembaga BPSK untuk memperkuat keberadaannya melalui perbaikan-perbaikan regulasi yang menjadi payung Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).