

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Dari penjelasan beberapa bab diatas yang membahas mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Surabaya maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya dapat dikatakan efektif berperan. Hal ini dilihat dari jumlah sengketa pada Tahun 2017 yang dapat diselesaikan oleh BPSK Kota Surabaya sebanyak 77,04% yang selesai, 25,92% yang tidak selesai karena tidak mencapai kesepakatan. Dari sengketa konsumen yang diselesaikan di BPSK Kota Surabaya sebanyak 66,66% diselesaikan dengan cara mediasi dan 33,33% dengan cara arbitrase. Dari 27 sengketa hanya 2 sengketa yang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri
2. Faktor kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdiri dari kendala eksternal dan kendala internal. Dalam kendala eksternal adalah kendala yang berasal dari pihak luar dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya diuraikan penulis sebagai berikut:
  - 1) Sengketa yang masuk bukan merupakan kewenangan BPSK, yaitu pihak penggugat (konsumen) bukan konsumen akhir.

- 2) Para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK selama proses penyelesaian sengketa.
- 3) Alat bukti yang tidak lengkap ketika proses pemeriksaan sengketa seperti tidak adanya barang dan atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan saksi ahli, tidak adanya bukti surat atau dokumen sehingga tidak dapat mempercepat proses pemeriksaan sengketa.
- 4) Pihak yang mewakili atau yang menerima kuasa dari salah satu pihak yang bersengketa tidak memahami permasalahan yang disengketakan.
- 5) Tidak adanya kesepakatan dari para pihak yang bersengketa sehingga penyelesaian sengketa tidak dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan untuk kendala internal Kendala Internal atau kendala yang dihadapi dari dalam berasal dari instansi itu sendiri seperti jabatan ganda yang dimiliki oleh Anggota BPSK Kota Surabaya di lingkungan PNS, dan belum adanya pelantikan untuk Ketua dan Wakil Ketua BPSK Kota Surabaya dari Gubernur Jawa Timur.

Untuk mengatasi segala kendala yang terjadi dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK telah memberikan upaya untuk menyelesaikannya antara lain dengan dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya. Dan untuk mengatasi jabatan ganda dari unsur pemerintahan maka posisi majelis dari unsur PNS dikuasakan kepada majelis lainnya dari unsur yang berbeda.

#### 4.2. Saran

Saran yang ingin penulis kemukakan yang mungkin akan memberikan suatu manfaat antara lain :

1. Kepada BPSK Kota Surabaya sebaiknya Menempatkan PNS tanpa rangkap jabatan di BPSK Kota Surabaya. Yang artinya PNS yang khusus ditempatkan di BPSK Kota Surabaya tanpa ditugaskan di instansi lain sehingga aparat BPSK dari unsur pemerintah (PNS) baik itu staff kesekretariatan maupun majelis dapat menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya dengan total dan baik.
2. BPSK Kota Surabaya melakukan sosialisasi sebagaimana yang diamanatkan di dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen agar masyarakat lebih mengenal tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Dalam menjalankan tugas dan wewenang terhadap penyelesaian sengketa konsumen, BPSK Kota Surabaya diharapkan dapat memberikan pelayanan pengaduan yang baik dan memberikan kepuasan kepada pengaduan konsumen yang berkonsultasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya untuk mencari solusi penyelesaian perkaranya dan benar-benar menegakkan prinsip win-win solution dalam mewujudkan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum kepada para pihak yang berperkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

4. Kepada konsumen yang melakukan pembiayaan perkreditan barang terhadap pelaku usaha (leasing) harus cermat dan teliti dalam memahami isi perjanjian klausula baku yang dikeluarkan oleh pihak pelaku usaha, serta konsumen harus benar-benar mengerti prosedur dalam melakukan kesepakatan sebuah perjanjian dengan pelaku usaha agar dikemudian hari tidak menimbulkan sebab akibat yang dapat melalikan dan merugikan hak konsumen dalam sebuah perjanjian.
5. Kepada Pelaku usaha (leasing) seharusnya memberikan pelayanan yang baik dan cermat serta melihat kondisi dan keadaan konsumen. Jangan hanya menginginkan keuntungan yang besar namun hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha juga harus benar-benar dipenuhi dan memberikan solusi penyelesaian kepada konsumen dalam pembiayaan dan wanprestasi.