

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan bab pembahasan di atas mengenai efektivitas penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen surabaya dapat dikatakan efektif, Hal ini terbukti dari data laporan kegiatan advokasi pengaduan konsumen pada tahun 2018 terdapat 131 pengaduan di YLPK JATIM dan 126 pengaduan dari BPSK Surabaya sehingga jika di total terdapat 257 pengaduan, 168 pengaduan terselesaikan secara Non Litigasi baik konsultasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, 1 pengaduan yang mewakili 80 konsumen yang sama naik Litigasi, 2 pengaduan di cabut serta 6 pengaduan membuat pengaduan ulang.
2. Hambatan yang dialami oleh lembaga penyelesaian sengketa konsumen surabaya diuraikan penulis sebagai berikut :
 - a. Tidak bisa bertindak sebelum adanya aduan
 - b. Dana penyelenggaraan yang terbatas
 - c. Unsur sifat paksa kurang
 - d. Penolakan ketika pemanggilan
 - e. Pelaku usaha berbelit-belit pada saat penyelesaian sengketa

Solusi dalam mengatasi hambatan dalam menyelesaikan sengketa konsumen antara lain Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan Lembaga

Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya dan untuk mengatasi pelaku usaha yang mangkir dan berbelit-belit dalam menyelesaikan sengketa, konsumen disarankan mengajukan gugatan sederhana pada pengadilan Negeri Surabaya apabila penyelesaian secara Non Litigasi dinyatakan selesai namun tidak ada kesepakatan antara konsumen dan Pelaku usaha.

4.2 Saran

1. Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur sebaiknya melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media agar masyarakat lebih mengenal tentang LPKSM yang dapat membantu menyelesaikan sengketa konsumen dalam membela hak-hak sebagai konsumen sebagaimana yang diamanatkan di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya sebaiknya segera membicarakan kebijakan yang di sarankan oleh anggota BPSK kepada pihak terkait dalam menggunakan unsur pihak berwajib dalam pemanggilan Pelaku usaha yang mengabaikan atau mangkir guna memberikan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa di BPSK Surabaya.
3. Konsumen seharusnya mencari tau terlebih dahulu mengenai permasalahannya apabila tidak bisa baru meminta pihak YLPK atau BPSK untuk membela hak-haknya sebagai konsumen sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

4. Pelaku usaha seharusnya tidak mengesampingkan hak-hak konsumen serta memberikan informasi secara langsung, jelas, dan benar kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahpahaman antara konsumen dan pelaku usaha.