

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur penyelesaian sengketa konsumen terhadap permohonan yang diajukan oleh Edi Yusa selaku penggugat yang telah diproses hingga dibacakannya putusan, belum berjalan sesuai dengan aturan hukum. Lewatnya batas waktu yaitu, 27 hari kerja dari yang telah ditetapkan, karena adanya kendala internal seperti, kurangnya sumber daya manusia dengan banyaknya sengketa yang masuk di BPSK dan kendala eksternal seperti tidak hadirnya para pihak yang bersengketa disaat sidang, yang berpengaruh terhadap efektifitas kinerja BPSK. Penyelesaian sengketa dan dalam pengambilan putusan yang dilakukan melalui rapat musyawarah majelis juga belum sesuai dengan aturan hukum, tidak dihadiri dan tidak diketahuinya rapat musyawarah majelis oleh salah satu majelis dan tidak ditandatanganinya relas putusan oleh ketiga majelis, maka putusan yang dikeluarkan BPSK secara hukum bertentangan dengan Undang-undang.
2. Pengawasan terhadap Majelis dalam penyelesaian sengketa tidak ada diatur dalam UUPK ataupun di Kepmenperindag. Pengawasan terhadap majelischanya dilakukan langsung oleh Ketua BPSK Kota Padang. Pengawasan dilakukan dari

awal dimasukkannya permohonan hingga dibacakannya putusan. Pelanggaran terhadap kode etik BPSK, selain diawasi dan dilaporkan oleh Ketua BPSK kepada Komisi Kehormatan BPSK, juga dapat dilakukan langsung oleh masyarakat dan anggota / majelis BPSK.

## B. Saran

Ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dipertimbangkan untuk membantu meningkatkan kinerja BPSK dalam menjalankan tugas dan memberikan perlindungan terhadap konsumen.

1. Bagi BPSK ,agar lebih progresif untuk menjelaskan dan mengarahkan konsumen dalam melindungi hak-haknya, profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, meningkatkan efektifitas kinerja dalam penyelesaian sengketa,memberikan pengawasan kepada setiap anggota / majelis yang melanggar kode etik BPSK. Membuat format baku dan teknis tata cara pengambilan putusan. Komisi Kehormatan BSPK yang telah ada, agar dijalankan dan diefektifkan kembali dalam menerima, memeriksa dan memberikan sanksi kepada anggota dan/atau majelis.
2. Bagi pemerintah untuk dapat memperbarui UUPK dan Kepmenperindag terkait batas waktu penyelesaian sengketa dan disesuaikan dengan kebutuhan BPSK dalam penyelesaian sengketa. Mengatur lebih jelas bentuk pengawasan kepada kinerja BPSK disetiap kota atau kabupaten dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, dan mengatur pengawasan terhadap majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa, agar menjadi dasar atau kekuatan hukum yang kuat bagi

Komisi Kehormatan BPSK dalam menjalankan tugasnya. Memberikan batasan kewenangan kepada Ketua BPSK yang merangkap menjadi Anggota, Majelis dan Pengawas.

3. Bagi masyarakat, agar dapat meningkatkan minat untuk mengetahui hak-haknya sebagai konsumen, supaya tidak mudah menerima perlakuan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha.

