

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang penulis kemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Konsumen Mengisi formulir pengaduan konsumen atau berkas dokumen yang diserahkan kepada Sekretariat BPSK, yang berisi berbagai pernyataan terperinci mengenai permasalahan. Sekretariat kemudian melimpahkan Berkas tersebut kepada Ketua BPSK. Ketua BPSK melakukan penunjukan Majelis dan Panitera;
2. Majelis memanggil para pihak melalui Panitera untuk dapat mengikuti sidang. Majelis kemudian memimpin sidang yang kemudian dilaksanakan sebanyak 3 (tiga) kali pemanggilan kepada para pihak. Panggilan pertama tertanggal 18 Oktober 2016 dengan nomor panggilan nomor 36/pgl/BPSK/X/2016 untuk dilakukan konfirmasi gugatan, pihak penggugat dihadiri oleh Eci Warningsih sementara dari pihak ACC Finance tidak hadir, hingga dijadwalkan kembali pada sidang berikutnya oleh Majelis pada tanggal 25 Oktober 2016, melalui surat panggilan nomor 37/pgl/BPSK/X/2016, kembali tergugat tidak hadir atau tidak memberi alasan ketidakhadiran. Atas ketidakhadiran tergugat ketua Majelis memerintahkan kembali kepada Panitera untuk dilakukan pemanggilan ke III secara patut pada Selasa 1 November 2016 dengan surat panggilan nomor 39/pgl/BPSK/X/2016. Atas

pemanggilan ke III tersebut para pihak sama-sama tidak hadir dan majelis memberi kesempatan pada para pihak untuk hadir sidang 8 November 2016. Pada waktu yang telah ditentukan pihak tergugat yang telah di panggil secara patut kembali tidak hadir dan tidak memberikan penjelasan.

3. Dalam sengketa konsumen ini, para pihak mengambil penyelesaian proses beracara secara Arbitrase di BPSK yaitu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Untuk penyelesaian sengketa antara pihak Eci Warningsih dengan pihak ACC Finance yang dilakukan melalui cara arbitrase, BPSK Kota Bukittinggi mengeluarkan Putusan Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/III/2016. Putusan arbitrase tersebut dikeluarkan pada tanggal 13 Desember 2016 dan dibacakan pada hari yang sama dalam sidang terbuka yang hanya dihadiri oleh Eci Warningsih (penggugat).

Kendala – Kendala yang timbul dalam proses penyelesaian sengketa konsumen Perkara Nomor 08/BPSK/PERKARA/X/2016 BPSK Kota Bukittinggi.

1. Kendala pertama yang terdapat dalam proses penyelesaian sengketa ialah terkait tentang perbedaan penetapan penyelesaian secara Arbitrase, Dalam sengketa yang terjadi antara Eci dengan ACC tidak ditemukan adanya perjanjian arbitrase. BPSK Kota Bukittinggi tetap dapat melaksanakan penyelesaian sengketa melalui arbitrase tanpa adanya perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang

bersengketa. Hal tersebut dikarenakan UUPK maupun Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tidak menetapkan bahwa apabila untuk dapat dilaksanakan penyelesaian sengketa melalui arbitrase oleh BPSK, disyaratkan adanya perjanjian yang memuat klausula arbitrase terlebih dahulu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak.

2. Kendala yang kedua ialah tentang penetapan majelis yang mana dalam proses penyelesaian sengketa antara Eci dengan ACC penunjukan Majelis dilakukan oleh Ketua BPSK pada dasarnya pihak konsumen dan pelaku usaha mendapat wewenang untuk menunjuk Majelis, tetapi karena tidak adanya peraturan yang jelas dikaitkan dengan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dan UU No 30 Tahun 1999 hal tersebut masih dapat dilakukan.

3. Mengenai waktu penyelesaian sengketa, belum sesuai dengan Pasal 55 UUPK jo. Pasal 7 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyebutkan bahwa sengketa konsumen wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK. Dalam penyelesaian sengketa ini, penyelesaian sengketa memakan waktu 39 hari karena pada sidang ke III (ketiga) para pihak sama-sama tidak menghadiri persidangan tanpa adanya alasan yang jelas sehingga persidangan diundur. Namun, gugatan yang diajukan Eci Warningsih diterima oleh BPSK secara dan lengkap dan

didaftarkan pada tanggal 11 Oktober 2016 hingga akhirnya diputus 13 Desember 2016, dengan demikian BPSK Kota Bukittinggi dalam mengeluarkan putusan telah melampaui tenggang waktu yang terdapat dalam Pasal 55 UUPK.

B. Saran

1. Untuk setiap konsumen sebagai pihak yang berada di posisi lemah agar dapat mengajukan permohonan gugatan ke BPSK jika merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha karena di BPSK akan dicarikan bagaimana jalan penyelesaiannya yang terbaik dan juga agar lebih lebih teliti sebelum melakukan perjanjian dengan pelaku usaha agar peluang terjadinya sengketa dapat di minimalisir. Kepada pelaku usaha agar tidak membuat pihak konsumen dirugikan dan harus sadar akan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Diperlukan adanya keseragaman antara satu Undang-undang dengan Undang-undang lainnya karena perbedaan tersebut akan menimbulkan tanda tanya bagi pihak yang bersengketa dan juga akan membuat keraguan pada di mulai dari pengajuan permohonan sampai pada akhirnya putusan, tetapi dengan adanya peraturan yang jelas, tegas, seragam dan baku maka pihak yang bersengketa akan merasa aman dengan adanya peraturan tersebut.