

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Bedasarkan penemuan dan analisis peneliti, maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Kinerja BPSK Kota Padang dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat dikatakan telah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan analisis teori sistem menurut Tri Kadarwati yang dikutip dalam Geraldino A. Sayd dkk, bahwa untuk mengukur kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan yang terdiri atas masukan (*input*), aktivitas (*proses*), dan keluaran (*output*).

Pada variabel masukan (*input*) dapat disimpulkan bahwa meskipun dari segi jumlah SDM sudah memadai dan pembagian beban kerja juga sudah merata dan proposional serta didukung dengan tingkat pendidikan masing-masing anggota majelis yang bagus tetapi belum diimbangi dengan tingkat pendidikan maupun pelatihan yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang dalam rangka pengembangan kelembagaan yang ditujukan untuk mengembangkan keahlian yang dimiliki oleh setiap anggota majelis dan sekretariat. Disamping itu masih minimnya ketersediaan jumlah anggaran ternyata berdampak kepada kinerja BPSK Kota Padang. Karena dapat disimpulkan bahwa dengan minimnya anggaran yang tersedia berdampak pada kurangnya atau masih minimnya keberadaan sarana dan prasarana fasilitas kantor.

Pada variabel aktivitas (*proses*) dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari jumlah rasio pegawai dengan volume beban kerja yang dilakukan setiap hari pada efisiensi birokrasi belum efisien. Indikator disiplin kerja, ketentuan jam masuk dan jam keluar kantor bagi majelis dan sekretariat sudah terlaksana dengan baik.. Meskipun mendapatkan apresiasi atas dedikasi dan kinerja dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha, serta sudah tercipta dan terpeliharanya lingkungan kerja yang baik tetapi BPSK Kota Padang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pada variabel aktivitas (*proses*) belum terlaksana dengan baik dan masih perlu untuk ditingkatkan lagi kedepannya.

Pada variabel keluaran (*output*) dilakukan dengan melihat melihat hasil langsung dari suatu proses atau kegiatan dapat dilihat dari berapa jumlah produk atau jasa yang dihasilkan melalui pemanfaatan ketersediaan pada masukan (*input*). Dapat disimpulkan bahwa jika melihat hubungan antara sediaan pada *input* dengan aktivitas (*proses*) sebenarnya sudah terlaksana dengan baik tetapi masih perlu untuk ditingkatkan lagi di tahun-tahun berikutnya. Sehingga adanya persoalan yang menghambat seperti kompetensi yang dimiliki SDM, anggaran, sarana dan prasana dapat teratasi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa penelitian ini menunjukkan Kinerja BPSK Kota Padang dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase telah berjalan cukup baik. Karena masih adanya kendala-kendala dari segi sediaan sumber daya pada masukan (*input*) masih belum memadai.

Ketersediaan sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan lagi; jumlah anggaran yang tersedia saat ini belum mencukupi dan jauh dari yang diharapkan; serta masih minimnya ketersediaan sarana dan prasarana. Pada aktivitas (*proses*) masih terkendala dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Meskipun sudah bekerja sesuai dengan SOP tetapi anggota majelis BPSK Kota Padang tidak mampu menyelesaikan sengketa konsumen dalam jangka waktu 21 Hari Kerja. Pada variabel keluaran (*output*) dikarenakan terjadinya penunggakan kasus sengketa konsumen dari tahun sebelumnya alhasil target yang sudah ditetapkan oleh BPSK Kota Padang setiap tahunnya tidak tercapai.

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di BPSK Kota Padang, kinerja BPSK dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dirasa akan lebih optimal apabila:

1. Sebaiknya keahlian pegawai lebih ditingkatkan lagi melalui pengembangan kelembagaan seperti mengikuti pelatihan dan pendidikan mengenai persoalan hukum perlindungan konsumen agar kinerja pegawai lebih baik lagi kedepannya.
2. Perlu adanya peningkatan anggaran untuk memenuhi kebutuhan dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Sudah sepatutnya BPSK mendapatkan fasilitas anggaran yang lebih bagus dan anggaran yang lebih besar sehingga kinerja mereka semakin optimal.

3. Perlu adanya perbaikan dari ketersediaan sarana dan prasarana untuk mengoptimalkan kinerja BPSK Kota Padang dalam melaksanakan penanangan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.
4. Perlu adanya regulasi berbentuk Peraturan Daerah atau apapun itu terkait kewajiban yang mengharuskan bahwasanya anggota majelis dan secretariat BPSK wajib menyelesaikan sengketa konsumen dalam jangka waktu 21 hari kerja, jika tidak maka akan ada sanksinya. Dengan begitu maka tidak akan ada lagi sengketa konsumen yang diselesaikan lewat dari 21 hari.
5. Bagi konsumen perlu adanya kesadaran yang lebih untuk memahami dan mempelajari dengan seksama apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen.
6. Bagi pelaku usaha perlu adanya kesadaran dalam melaksanakan aktivitasnya pada dunia usaha. Diharapkan tidak ada lagi pelaku usaha yang berbuat curang dengan mengesampingkan hak-hak konsumen pada saat menggunakan barang dan jasa yang mereka sediakan. Pemberian sanksi dijatuhkan hukuman ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000 juta perlu diterapkan dengan lebih efektif lagi agar pelaku usaha tersebut jera.