

## **BAB IV PENUTUP**

### **1.1. Kesimpulan**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan proses BPSK menyelesaikan kasus antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini menemukan konflik antara konsumen dan pelaku usaha melibatkan BPSK sebagai pihak ketiga yang menyelesaikan konflik secara non litigasi. Dari hasil penelitian di lapangan, ditemukan tiga kasus selesai secara konsiliasi, tiga kasus selesai secara mediasi dan satu kasus yang tidak berhasil diselesaikan.

Dalam resolusi konflik konsumen, keterlibatan BPSK Kota Padang berdasarkan permintaan dari konsumen. Berdasarkan kasus-kasus yang penulis dapatkan, ditemukan ada keunikan-keunikan disetiap cara yang digunakan dalam menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam menyelesaikan konflik konsumen. Setiap kasus memiliki tuntutan yang berbeda-beda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu mencari solusi dari permasalahan. Penulis menemukan kasus-kasus yang selesai secara konsiliasi dan mediasi, lebih menunjukkan ciri khas BPSK yakni melakukan diskusi terlebih dahulu untuk meringankan serta mengambil jalan yang baik bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa tanpa persidangan yang rumit dan terikat. Namun, jika tahapan penyelesaian melalui konsiliasi ataupun mediasi tidak bisa menghasilkan putusan yang diinginkan oleh kedua belah pihak, maka arbitrase menjadi jalan terakhir. Kedua belah pihak harus menyetujui putusan yang ditetapkan majelis dan keputusannya bersifat mengikat.

## 1.2. Saran

Setelah melihat dan menganalisa permasalahan yang terjadi di lapangan, maka konflik antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan secara efektif apabila ada upaya dalam mengatasi konflik. Untuk itu penulis menyarankan:

1. Dalam menyelesaikan konflik konsumen, para pihak harus berpartisipasi untuk memecahkan persoalan melalui komunikasi yang terbuka agar dapat memahami tuntutan masing-masing pihak.
2. Para pihak harus membangun kerjasama dengan cara mendengarkan dan menghargai setiap tawaran-tawaran yang diopsikan, sehingga hal demikian dapat meningkatkan kreatifitas para pihak menyatukan ide-ide u
3. Kepada BPSK diharapkan meningkatkan kemampuan menyampaikan, merumuskan usulan dan mendorong suasana yang konstruksif dalam diskusi, dan BPSK harus menjaga netralitas sebagai pihak ketiga sehingga hasil yang diperoleh tidak mengecewakan kedua belah pihak.
4. Pelaku usaha diharapkan lebih transparan dalam transaksi jual beli, agar dikemudian hari tidak menimbulkan masalah.

