

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya dapat ditarik suatu kesimpulan :

1. Tanggung Jawab PT. AWR Sikumbang Group cabang Bukittinggi dalam pencantuman klausula Eksonerasi pada resi ialah PT AWR Sikumbang Group cabang Bukittinggi sebagai pelaku usaha bertanggung jawab penuh terhadap kerugian yang dialami konsumen dimana pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kecacatan produk yang disebabkan kurang kehati-hatian dari pelaku usaha saat pengiriman. Prinsip tanggung jawab mutlak dipakai untuk dasar pelaku usaha PT. AWR Sikumbang Group yang dalam pengirimannya menyebabkan terjadi kerusakan dan kehilangan barang konsumen, Dalam hal ini bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. AWR Sikumbang Group Cabang Bukittinggi ialah dengan melakukan ganti rugi terhadap barang-barang konsumen yang rusak dan hilang sesuai dengan nominal barang, ongkos kirim barang dan juga diselesaikan dengan kekeluargaan
2. Kedudukan BPSK Kota Bukittinggi dalam melakukan pengawasan pencantuman klausula Eksonerasi belum telaksana sesuai dengan yang diamanatkan di Undang-Undang, hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala yang mengakibatkan BPSK tidak dapat menjalankan tugas dan wewenangnya dengan baik khususnya dalam mengawasi dalam pencantuman klausula baku. Faktor utama dari kendala tersebut adalah pendanaan/biaya yang kurang optimal, dana yang digunakan Sebagian besar untuk menyelesaikan sengketa konsumen barang/jasa yang telah diadukan kepada BPSK. Kendala lain adalah terkait

Kelembagaan Dikarenakan bukan lembaga peradilan, BPSK ini tidak mempunyai kekuatan untuk menegakkan putusannya kecuali para pihak setuju untuk melakukannya secara bebas, Selain faktor kelembagaan, kendala lainnya ialah Sumber Daya Manusia, karena keterbatasan dari keanggotaan yang lebih berfokus kepada permasalahan konsumen, jelas ini menghambat kinerja BPSK untuk memberikan pembinaan kepada masyarakat terkait Klausula Eksonerasi ini.

## **B. SARAN**

1. PT.AWR Sikumbang Group cabang Bukittinggi agar tidak mencantumkan klausula eksonerasi yang nantinya akan merugikan pihak konsumen, disamping PT.AWR juga mempunyai alasan yang jelas dan benar dalam sisi pelaku usaha, Langkah lebih baiknya adalah melakukan negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha agar nantinya tidak merugikan konsumen.
2. Pemerintah bisa memfokuskan dan mengoptimalkan anggaran yang akan diberikan kepada BPSK supaya BPSK dapat menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan yang telah diatur didalam Undang-Undang khususnya dalam pengawasan pencantuman klausula baku.

