

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dituangkan oleh penulis tentang Prosedur Administrasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

A. Prosedur administrasi BPSK Kota Padang :

1. Pengajuan gugatan

Pengajuan gugatan dijelaskan terlebih dahulu, bisa dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Untuk pengajuannya penggugat dapat ke BPSK lokasi terdekat dari tempat tinggal. Jika konsumen tidak bisa mengajukan permohonan sendiri dapat melalui ahli waris atau kuasa hukum yang berkaitan. Cara pengajuan gugatan dapat dilakukan secara lisan atau tertulis.

2. Mengisi formulir permohonan penyelesaian sengketa konsumen

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri
- b. Nama dan alamat pelaku usaha
- c. Barang atau jasa yang diadukan
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen lainnya)
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut

- f. Saksi yang mengetahui barang arau jasa tersebut
 - g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan, jika ada
3. Persyaratan berkas yang di siapkan untuk pendaftaran kasus adalah :
- a. Kronologis kejadian (dapat diketik atau ditulis tangan) dan diajukan kepada ketua BPSK Kota Padang dan menggunakan materai RP 10.000 dan bertanda tangan konsumen
 - b. KTP Konsumen yang berwilayah kerja (Padang, Pesisir Selatan dan Kepulauan Mentawai
 - c. Bukti-Bukti (berupa surat-surat, SPK/kontrak perjanjian, STNK, foto-foto dan lainnya)
 - d. Map kertas bertulang warna biru
 - e. Mengisi formulir permohonan dengan formulir asli dan dicopy 2 rangkap

B. Hambatan dalam Prosedur Administrasi BPSK

Hambatan pada BPSK Kota Padang bisa dilihat pendanaa, walaupun dari segi jumlah SDM sudah memadai dan pembagian kerja juga sudah merata dan proposional, tetapi masih belum diimbangi dengan pelatihan yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang dalam rangka pengembangan kelembagaan yang ditunjukkan untuk mengembangkan keahlian yang dimiliki oleh setiap anggota majelis dan sekretariat. Keberadaan BPSK yang masih sedikit diketahui masyarakat, menyebabkan BPSK harus memberikan sosialisasi untuk menjadikan konsumen cerdas. Dalam melakukan sosialisasi Si Koncer BPSK membutuhkan SDM yang berkualitas dan biaya yang cukup. Kurangnya sarana dan prasarana juga

menyebabkan hambatan dalam proses penyelesaian sengketa. Minimnya pendanaan juga menyebabkan kurang optimalnya sosialisasi koncer.

5.2 SARAN

Untuk menambah manfaat penulisan tugas akhir ini, maka penulis memberikan saran kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat yaitu :

1. Perlu adanya peningkatan anggaran untuk memenuhi kebutuhan dalam melaksanakan prosedur administrasi penyelesaian sengketa konsumen. BPSK harus mendapatkan fasilitas yang lebih bagus dan anggaran yang lebih besar sehingga saat penyelesaian sengketa menjadi lebih optimal
2. Bagi konsumen perlu adanya kesadaran bahwa untuk lebih memahami dan mempelajari dengan seksama tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai konsumen
3. Bagi pelaku usaha adanya kesadaran dalam melakukan aktivitas 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 agar pelaku jera