

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara arbitrase. Majelis berupaya melakukan perdamaian kepada kedua belah pihak, karena upaya perdamaian tidak tercapai maka majelis menawarkan memilih bentuk penyelesaian dalam kasus ini maka dipilihlah penyelesaian sengketa melalui arbitrase berdasarkan kesepakatan para pihak.
2. Kendala dalam penyelesaian sengketa dapat dilihat dari dua faktor yaitu faktor internal yang merupakan internal BPSK itu sendiri dimana masih terdapat kekurangan pengetahuan hukum dari anggota BPSK, kurangnya bimbingan teknis atau pelatihan yang diberikan oleh Kementerian kepada anggota BPSK. Selain itu faktor salah satunya adalah tingkat pendidikan dari para pihak yang bersengketa juga dapat menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen.

B. Saran

1. Konsumen haruslah teliti dan hati-hati disaat melakukan perjanjian asuransi dan meminta penjelasan kepada pelaku usaha agar tidak merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak beritikad baik untuk memberikan informasi kepada konsumen.
2. Pelaku usaha haruslah lebih bersikap jujur dalam melakukan kegiatan usahanya dengan tidak selalu mencari keuntungan yang merugikan konsumen, dengan memikirkan agar setiap konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasanya dapat puas dengan barang dan/atau jasa tersebut.