

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 jo. Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 terdiri dari 3 (tiga) tahap yaitu tahap pengajuan gugatan, tahap persidangan, dan tahap putusan. Pada tahap pengajuan gugatan terdapat tahap prasidang yakni pelaksanaan kebebasan dalam pemilihan penyelesaian sengketa. Berdasarkan hasil penelitian dengan merujuk kepada angka sejumlah 8,4 % pada BPSK Kota Surabaya dan 21,3% pada BPSK Kota Yogyakarta yang tidak memilih/merespon tersebut, hal ini kemudian menunjukkan bahwa terdapat suatu kebuntuan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK, sehingga mengakibatkan masih lemahnya aspek perlindungan terhadap konsumen. Kebebasan pilihan penyelesaian sengketa di BPSK hanya akan dapat berjalan efektif jika para pihak mempunyai itikad baik dan semangat dalam menyelesaikan sengketa. Tetapi apabila para pihak terutama pihak pelaku usaha yang tidak mempunyai itikad baik, maka kebebasan pilihan penyelesaian sengketa justru akan menjadi tidak efektif dan lebih disalahgunakan. Kebebasan pilihan penyelesaian ini akan semakin memperlemah posisi konsumen dan memperkuat posisi pelaku usaha.
2. Menurut Pasal 3 huruf a Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Kemudian lebih lanjut dijelaskan dalam

Pasal 4 ayat (1) dan (2) bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Jika salah satu pihak (pelaku usaha) tidak setuju atau sengaja tidak memilih penyelesaian yang diusulkan oleh konsumen maka penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK akan terhenti. BPSK atau instansi lain yang terkait sama sekali tidak akan bisa berbuat banyak, karena tidak terdapatnya aturan yang bisa memberikan sanksi pada pelaku usaha dalam hal pelaku usaha tidak memilih cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Sehingga aspek perlindungan konsumen dalam penegakan ketentuan tersebut sangat lemah bahkan sama sekali tidak melindungi konsumen, sudah tentu mekanisme seperti ini kemudian dapat membuka kesempatan bagi pelaku usaha untuk menghentikan upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen dengan tidak menyetujui cara penyelesaian sengketa pada BPSK, sehingga bagi konsumen yang tidak mampu dan/atau barang dan/atau jasa yang dibeli mempunyai nilai yang lebih kecil dari pada berperkara di Pengadilan Negeri maka sudah dapat dipastikan konsumen akan terhenti dalam upaya memperoleh keadilan dan kepastian hukum.

## **B. Saran**

1. Menurut hasil penelitian data pilihan penyelesaian sengketa pada BPSK Kota Surabaya dan BPSK Kota Yogyakarta, urutan tertinggi yang dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha adalah mediasi dan arbitrase yang menunjukkan suatu indikasi bahwa pencari keadilan terutama konsumen sangat berharap

banyak agar BPSK dapat berperan secara aktif dan efektif dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sehingga keberadaan BPSK masih sangat diperlukan, tetapi diperlukan pengkajian dalam hal penyempurnaan peraturan perundangan berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa pada BPSK, sehingga penyelesaian sengketa di BPSK dapat berjalan secara efektif dan aktif.

2. Kebebasan dalam pemilihan penyelesaian sengketa justru menimbulkan suatu ketidakpastian hukum, sehingga apabila formalitas hukum ini terus berjalan akan bertentangan dengan Pasal 2 UUPK yaitu perlindungan konsumen berasakan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Kiranya patut dipertimbangkan dalam amandemen UUPK mengenai tata cara pengajuan gugatan ke Pengadilan Negeri, dimana batasan nilai gugatan sebesar Rp. 200.000.000 (Dua Ratus Juta Rupiah) wajib/harus ke BPSK. Serta patut pula dipertimbangkan mengenai kebebasan pemilihan penyelesaian sengketa dimana penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK dilakukan secara berjenjang, sehingga dalam ketentuan seperti ini pelaku usaha yang beritikad tidak baik akan tunduk pada suatu keharusan untuk menyelesaikan di BPSK untuk nilai perkara sampai dengan Rp. 200.000.000 (Dua Ratus Juta Rupiah) melalui mediasi dan arbitrase secara berjenjang tanpa harus dengan persetujuan para pihak.