

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hak konsumen telah diatur di dalam Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam dunia bisnis seringkali hak-hak konsumen tersebut dilanggar oleh pelaku usaha dan menimbulkan sengketa. Sengketa tersebut tentu harus diselesaikan agar segera terbentuknya sebuah perdamaian. Penyelesaian sengketa kini terdapat 2 mekanisme penyelesaian yaitu penyelesaian sengketa di pengadilan dan di luar pengadilan. Di dalam dunia bisnis, lebih dipilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan dikarenakan dinilai efektif, memudahkan para pihak dan terdapat kemudahan-kemudahan lain yang tidak ditemukan di dalam proses penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilengkapi dengan hadirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ada tiga jenis penyelesaian sengketa di BPSK yang salah satu proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yaitu konsiliasi. Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan para pihak dalam meminta bantuan konsiliator sebagai pihak ketiga yang netral namun, sifatnya pasif. Pasif disini berarti konsiliator tidak diperbolehkan memberikan saran, petunjuk ataupun yang lainnya. Tahapan/proses dalam konsiliasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen menurut Pasal 29 KEPMERINDAG Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
 - b. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator; dan
 - c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.
2. BPSK Jakarta selama tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 telah menerima sebanyak 590 pendaftaran sengketa yang dilakukan oleh konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Sengketa tersebut ada yang sudah diselesaikan oleh BPSK Provinsi Jakarta dan ada yang masih dalam proses penyelesaian. Seperti yang kita ketahui, penyelesaian sengketa di BPSK Jakarta memiliki 3 proses yaitu arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Namun, dari data yang penulis dapat penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi paling mendominasi. Padahal, jika dilihat dari proses penyelesaiannya mediasi dan konsiliasi hampir sama. Yaitu keputusan dibuat dan diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Bedanya adalah di peran konsiliator dan mediator sebagai pihak ketiga. Konsiliator bersifat pasif dan mediator bersifat aktif. Konsiliasi dinilai tidak efektif dikarenakan pada proses tersebut majelis hanya bertugas menyediakan forum untuk bertemunya para pihak, tidak hadirnya salah satu pihak serta peran konsiliator yang pasif hanya bertugas menjawab pertanyaan seputar perundang-undangan jika diperlukan oleh para pihak yang bersengketa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan di atas, maka penulis merumuskan beberapa saran yaitu:

1. BPSK Jakarta diharapkan kedepannya dapat memberikan sosialisasi dan pemahaman lebih mendalam baik itu melalui media elektronik, media cetak ataupun sosialisasi secara langsung mengenai hak konsumen serta kewajiban apa yang harus pelaku usaha lakukan dalam menjalankan dunia

Shinta Dwi Enggraini

EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) JAKARTA MELALUI PROSES KONSILIASI,

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

bisnis. Hal itu dilakukan agar kedepannya konsumen lebih mengerti akan haknya serta pelaku usaha dalam menjalankan usahanya akan penuh dengan rasa tanggung jawab.

2. Sebaiknya konsumen dan pelaku usaha melakukan konsiliasi terlebih dahulu sebelum mendaftarkan sengketa nya di BPSK Jakarta. Jika konsiliasi yang dilakukan tidak memperoleh kesepakatan, barulah mendaftarkan sengketa ke BPSK Provinsi DKI Jakarta dengan cara mediasi. Hal itu dikarenakan peran konsiliator di BPSK Jakarta bersifat pasif menyebabkan para pihak yang masih sulit membuat keputusan dengan proses tersebut. Oleh karena itu, proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi lebih banyak dipilih karena konsumen dan pelaku usaha yang datang dan mendaftarkan sengketa nya ke BPSK pasti memiliki tujuan untuk memperoleh kesepakatan dan penengahan ditengah sengketa yang sedang terjadi. Hal itu sesuai dengan peran mediator yang bersifat aktif dalam memberikan saran, petunjuk serta yang lainnya kepada pihak yang bersengketa.