

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. BPSK Kota Banjarmasin

1. Profil BPSK Kota Banjarmasin

BPSK Kota Banjarmasin dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 674 Tahun 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Anggota BPSK Kota Banjarmasin jumlahnya terdiri 9 orang dan terbagi dalam tiga unsur yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.

Tabel 4.1 Anggota BPSK Kota Banjarmasin

No	Nama	Unsur / Jabaran
1	Suci Rabella, S.H., M.H.	Unsur Pemerintah / Ketua BPSK
2	Syahrani, S.H., M.H.	Unsur Pelaku Usaha / Wakil Ketua
3	Dr. H. Fauzan Ramon, S.H., M.H.	Unsur Konsumen / Anggota
4	Hj. Zakiyah, S.H., M.H.	Unsur Konsumen / Anggota
5	Sulisno, S.Sn., MA.	Unsur Konsumen / Anggota
6	Mu'thiah, S.H., SKM., M.H.	Unsur Pemerintah/ Anggota
7	Lukman Simanjuntak, S.E.	Unsur Pemerintah/ Anggota
8	Nawang Wijayati, S.H., M.H.	Unsur Pelaku Usaha / Anggota
9	H. Adam Nugraha Wiradhana, S.AB	Unsur Pelaku Usaha / Anggota

Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota

Banjarmasin, sebagai berikut:

Tabel 4.2 Anggota Sekretariat

No	Nama	Jabatan
1	Taufiqurrahman, S.E.	Kepala Sekretariat
2	Rizqi Zulmirza, S.H.	Anggota
3	Shela Gemilang	Anggota
4	Abdusyakur, A. Md	Anggota

2. Alur/Tata Cara Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin

Beberapa cara pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara langsung maupun Elektronik, tertulis maupun lisan melalui Sekretaris BPSK.
- b. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- c. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan apabila konsumen:
 - 1) Meninggal dunia.
 - 2) Sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP).

- 3) Belum dewasa sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku atau
 - 4) Orang asing (Warga Negara Asing).
- d. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis maupun Elektronik yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
 - e. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekreteriat BPSK dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
 - f. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diterima dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Selanjutnya dalam hal mengisi formulir permohonan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

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

- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Konsumen datang ke BPSK Kota Banjarmasin untuk melakukan pengaduan, kemudian pihak sekretariat akan menyeleksi kelengkapan berkas pengaduan. Apabila telah memenuhi seluruh persyaratan, selanjutnya materi perkara yang diajukan akan diperiksa oleh ketua BPSK untuk menentukan perkara tersebut dapat diselesaikan di BPSK atau ditolak. Pengaduan ditolak apabila tidak sesuai dengan ketentuan di BPSK atau dapat pula karena buka wewenang BPSK.

Apabila pengaduan diterima, maka ketua BPSK akan melakukan penunjukkan panitera dan majelis serta dilanjutkan dengan proses pemanggilan para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha yang terkait untuk melangsungkan persidangan. Sebelum dimulainya proses persidangan, para pihak yang bersengketa akan dipersilahkan untuk menentukan pilihan salah satu jalur alternatif penyelesaian sengketa yang ada di BPSK Kota Banjarmasin. Persidangan yang menempuh jalur konsiliasi dan mediasi akan dibuatkan penetapan yang isinya merupakan kesepakatan dari para pihak. Sedangkan jika melalui arbitrase maka akan dibuatkan putusan yang merupakan hasil pertimbangan dari majelis BPSK.

Terdapat 20 komoditas yang dapat diajukan di BPSK Kota Banjarmasin, adapun komoditas-komoditas tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Komoditas yang dapat diajukan di BPSK Kota Banjarmasin

No.	Jenis	No.	Jenis	No.	Jenis
1.	Listrik	8.	Obat-obatan	15.	Perumahan

2.	PAM/PDAM	9.	Bahan Bakar minyak	16.	Ekspedisi
3.	Transportasi	10.	Otomotif	17.	Telekomunikasi
4.	Elektronik	11.	Wisata	18.	Leasing
5.	Makan/minuman	12.	Supermarket	19.	Bank
6.	Parkir	13.	Iklan	20.	Pendidikan
7.	Asuransi	14.	Hotel		

B. Data Hasil Wawancara

Data hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Informan pertama

Nama : Lukman Simanjuntak
 Tempat/Tanggal Lahir : Sigumpar Tengah/16 Juli 1979
 Alamat : Banjarbaru
 Tanggal Wawancara : 4 Maret 2024

Bapak Lukman Simanjuntak adalah anggota dari Unsur Pemerintah di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. Di sini dalam wawancara yang peneliti lakukan, beliau menjelaskan cara meningkatkan kesadaran konsumen dan beberapa kendala yang dialami di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

Dalam meningkatkan kesadaran konsumen, menurut Pak Lukman Simanjuntak memberikan kepastian hukum atas hak-hak atau apa yang seharusnya dilakukan oleh konsumen merupakan aspek penting dalam menjaga keadilan, kepercayaan, dan stabilitas dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Kepastian hukum ini tidak hanya memberikan perlindungan kepada

konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil tetapi juga menciptakan iklim usaha yang sehat di mana pelaku usaha dapat beroperasi dengan jelas dan transparan.

Kepastian hukum menjamin bahwa semua pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki panduan yang jelas mengenai hak dan kewajiban mereka. Hal ini sangat penting untuk menjaga keadilan di pasar. Konsumen yang merasa terlindungi oleh hukum cenderung lebih percaya diri dalam melakukan transaksi dan berinteraksi dengan pelaku usaha. Mereka tahu bahwa jika terjadi sengketa, ada mekanisme hukum yang dapat mereka andalkan untuk mendapatkan keadilan.

Selanjutnya mengenai kendala yang dihadapi oleh BPSK Kota Banjarmasin. Ada 3 aspek yang menjadi kendala, yaitu :

- a. Pendanaan, keterbatasan anggaran sering kali menghambat operasional dan kegiatan BPSK dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Keterbatasan ini mempengaruhi berbagai aspek penting dari fungsi dan keberlanjutan BPSK, seperti kemampuan untuk melaksanakan kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, menyelenggarakan pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi anggota dan staf BPSK, serta memastikan tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung aktivitas dalam meningkatkan kesadaran konsumen.
- b. Aturan, dalam peraturan konsumen, keputusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat. Namun, meskipun keputusan ini bersifat final, terdapat kendala signifikan yaitu tidak adanya mekanisme eksekusi yang jelas

dan efektif untuk memastikan bahwa keputusan tersebut dilaksanakan oleh pihak yang bersengketa. Hal ini berarti bahwa meskipun konsumen berhasil memenangkan sengketa di BPSK dan mendapatkan putusan yang menguntungkan mereka, pelaku usaha yang diwajibkan untuk memenuhi tuntutan dalam keputusan tersebut tidak selalu patuh atau bahkan mengabaikan keputusan tersebut.

- c. SDM (Sumber Daya Manusia), peningkatan Sumber Daya Manusia di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin adalah suatu keharusan yang tidak dapat diabaikan dalam upaya memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia khususnya Kota Banjarmasin. BPSK, sebagai lembaga yang berperan penting dalam penyelesaian sengketa konsumen, menghadapi berbagai tantangan yang semakin kompleks seiring dengan perkembangan ekonomi dan dinamika pasar. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan kuantitas SDM di BPSK menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa lembaga ini mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien.⁴⁴

2. Informan kedua

Nama : Suci Rabella, S.H., M.H.
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin/13 Juni 1991
Alamat : Banjarmasin

⁴⁴ Lukman Simanjuntak, Anggota BPSK Unsur Pemerintah, *Wawancara pribadi*, Senin, 4 Maret 2024.

Tanggal Wawancara : 21 Maret 2024

Ibu Suci Rabella merupakan ketua di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, beliau memiliki jabatan sebagai Analis Kinerja. Kali ini dalam wawancara yang peneliti laksanakan, ibu Suci Rabella menjelaskan mengenai solusi dari kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen, beberapa solusi strategis dapat diterapkan. Solusi ini bertujuan untuk mengedukasi konsumen mengenai hak-hak mereka, serta meningkatkan aksesibilitas dan kepercayaan terhadap BPSK sebagai lembaga yang dapat membantu menyelesaikan sengketa konsumen dengan efektif. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan solusi dari kendala yang dihadapi BPSK Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen sebagai berikut :

- a. Pendanaan, adanya anggaran dari pemerintah untuk meningkatkan kesadaran konsumen. Alokasi anggaran dari pemerintah untuk meningkatkan kesadaran konsumen dapat digunakan untuk berbagai inisiatif, termasuk kampanye edukasi, program pelatihan, dan penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Kampanye edukasi yang intensif dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada konsumen tentang hak-hak mereka, serta cara-cara untuk mengidentifikasi dan

melaporkan pelanggaran. Melalui media cetak, elektronik, dan digital, informasi penting tentang perlindungan konsumen dapat disebarluaskan secara efektif.

- b. Aturan, seharusnya ada aturan yang menguatkan putusan BPSK. Dalam upaya memperkuat sistem perlindungan konsumen di Indonesia, keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan elemen vital. BPSK berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan sederhana. Namun, untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil oleh BPSK memiliki kekuatan hukum yang memadai dan dapat dilaksanakan secara efektif, sangat penting adanya aturan yang menguatkan putusan BPSK.
- c. SDM (Sumber Daya Manusia), seharusnya diadakan semacam pelatihan untuk anggota BPSK agar mempunyai bekal dan paham apa yang harus dilakukan saat persidangan. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa proses persidangan dapat berjalan dengan lancar, adil, dan efektif. Anggota BPSK, sebagai ujung tombak dalam penyelesaian sengketa konsumen, harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas dan

tanggung jawab mereka. Untuk mencapai hal ini, diperlukan pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi semua anggota BPSK.⁴⁵

3. Informan ketiga

Nama : Syahrani, SH., MH.
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Agustus 1961
Alamat : Banjarmasin
Tanggal Wawancara : 21 Maret 2024

Bapak Syahrani merupakan anggota dari unsur Pelaku Usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. Dari wawancara yang peneliti lakukan, beliau menjelaskan mengenai pandangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin terhadap kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin dan langkah selanjutnya atau inovasi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam upaya memperkenalkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin ke masyarakat.

Mengenai pandangan BPSK Kota Banjarmasin terhadap kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin. Kurangnya sosialisasi kepada konsumen di Kota Banjarmasin merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen. Banyak konsumen di kota ini yang masih belum memahami dengan baik apa yang dapat mereka lakukan jika menghadapi masalah dengan produk

⁴⁵ Suci Rabella, Ketua BPSK Unsur Pemerintah, *Wawancara pribadi*, Kamis, 21 Maret 2024.

atau layanan yang mereka terima. Kondisi ini diperparah oleh minimnya informasi yang tersedia mengenai prosedur pengaduan, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan hak-hak konsumen secara umum.

Konsumen di Kota Banjarmasin seringkali menunjukkan ketidakberdayaan dalam menghadapi berbagai permasalahan yang mereka alami dengan pelaku usaha. Hal ini bukan karena kurangnya pemahaman atau pengetahuan mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen, tetapi lebih disebabkan oleh keengganan mereka untuk terlibat dalam proses yang dianggap rumit dan memakan waktu. Dalam banyak kasus, konsumen merasa bahwa prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa terlalu berbelit-belit, sehingga mereka cenderung memilih untuk mengabaikan masalah tersebut atau mencari solusi yang lebih mudah meskipun mungkin kurang memuaskan.

Inovasi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam upaya memperkenalkan ke masyarakat adalah perbanyak lagi promosi melalui media sosial seperti video edukasi tentang menjadi konsumen yang cerdas, bagaimana menyelesaikan sengketa konsumen dan mengenalkan apa itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan menjalankan pelayanan online untuk konsumen.

Dengan memanfaatkan platform media sosial sebagai alat promosi utama, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dapat mencapai audiens yang lebih luas dan beragam. Video edukasi yang menarik dan informatif dapat menjadi sarana efektif untuk menyampaikan pesan-pesan penting mengenai hak-hak konsumen dan prosedur penyelesaian sengketa dengan cara

yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan online juga akan memberikan kemudahan bagi konsumen yang mungkin mengalami kesulitan atau keterbatasan dalam mengakses layanan secara langsung di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

Dengan mengadopsi inovasi ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dapat memperluas jangkauan dan dampaknya dalam meningkatkan kesadaran dan perlindungan konsumen di wilayah Kota Banjarmasin. Inovasi ini juga dapat membantu menciptakan lingkungan konsumen yang lebih cerdas, berdaya, dan terlindungi, sehingga masyarakat dapat merasa lebih percaya diri dan aman dalam bertransaksi.⁴⁶

C. Analisis Data

1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam kesadaran konsumen diatur secara rinci dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang ini memberikan dasar hukum yang kuat bagi BPSK untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam melindungi konsumen dari berbagai pelanggaran hak. Undang-undang tersebut menetapkan dua pokok bahasan utama terkait BPSK. Pertama, BPSK berfungsi sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Kedua, BPSK bertugas memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan

⁴⁶ Syahrani, Wakil Ketua BPSK Dari Unsur Pelaku Usaha, *Wawancara pribadi*, Kamis, 21 Maret 2024.

kewajiban konsumen serta cara penyelesaian sengketa secara damai. Oleh karena itu, BPSK tidak hanya berperan sebagai mediator dalam sengketa, tetapi juga sebagai agen yang aktif dalam meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka.⁴⁷

Untuk meningkatkan kesadaran konsumen di lingkungan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. Harus adanya pemberian kepastian hukum atas hak-hak atau apa yang harusnya konsumen lakukan. Ini merupakan bagian terpenting untuk menjaga kesetaraan antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya kesadaran konsumen ini akan menciptakan iklim usaha yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha.⁴⁸

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK 8/1999 bertujuan untuk:⁴⁹

- 1 Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2 Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
- 3 Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

⁴⁷ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

⁴⁸ Lukman Simanjuntak, Anggota BPSK Unsur Pemerintah, Wawancara pribadi.

⁴⁹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

- 4 Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5 Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6 Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hasil penelitian ini didapatkan dari mewawancarai pegawai yang ada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dengan teknik pengambilan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat didiskusikan melalui wawancara dan dokumentasi sebagai berikut: terkait tentang peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin. Peneliti dalam melakukan perkembangan atau pemahaman skripsi ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian normatif-empiris tentang peran BPSK dan kendala BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin, dengan hasil penelitian sebagai berikut:⁵⁰

- a. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen yang peneliti

⁵⁰ Suci Rabella, Ketua BPSK Unsur Pemerintahan, Wawancara pribadi.

amati dari pengamatan secara langsung di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. Meningkatkan kesadaran konsumen dan memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen adalah aspek penting untuk menjaga keadilan, kepercayaan, dan stabilitas dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu peran BPSK juga memberikan sosialisasi dan pemberian layanan konsultasi kepada konsumen. Kesadaran konsumen yang tinggi memungkinkan mereka untuk memahami dan menuntut hak-haknya, serta menjalankan kewajiban mereka dengan lebih baik, yang pada gilirannya mendorong pelaku usaha untuk bertindak lebih transparan dan bertanggung jawab.

2. Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin

Kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen ada 3, yaitu:

1. Keterbatasan pendanaan secara rutin menghambat operasional dan upaya layanan optimal BPSK kepada konsumen. Hal ini berdampak pada berbagai aspek vital BPSK, termasuk kemampuan untuk menyediakan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas anggota dan staf, serta memastikan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung aktivitas yang bertujuan meningkatkan kesadaran konsumen.

2. Aturan dalam hukum konsumen menetapkan bahwa keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah final dan mengikat. Namun, kendala yang signifikan muncul karena kurangnya mekanisme eksekusi yang jelas dan efektif untuk memastikan pelaksanaan keputusan oleh pihak yang bersengketa. Ini berarti meskipun konsumen berhasil memenangkan sengketa di BPSK dan diberikan keputusan yang menguntungkan bagi mereka, pelaku usaha yang diwajibkan untuk mematuhi keputusan tersebut tidak selalu patuh atau bahkan mengabaikannya.
3. Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kekurangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin. SDM merupakan kebutuhan mendesak dalam memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya di Kota Banjarmasin. BPSK, sebagai lembaga kunci dalam menangani sengketa konsumen, menghadapi tantangan yang semakin kompleks sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan perubahan pasar. Oleh karena itu, peningkatan baik secara kualitas maupun kuantitas SDM di BPSK sangat penting agar lembaga ini dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien.

Solusi dari kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dari hasil wawancara peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pendanaan, adanya anggaran dari pemerintah untuk meningkatkan kesadaran konsumen. Alokasi anggaran dari pemerintah untuk meningkatkan kesadaran konsumen dapat digunakan untuk berbagai inisiatif, termasuk kampanye edukasi, program pelatihan, dan penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Kampanye edukasi yang intensif dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada konsumen tentang hak-hak mereka, serta cara-cara untuk mengidentifikasi dan melaporkan pelanggaran. Melalui media cetak, elektronik, dan digital, informasi penting tentang perlindungan konsumen dapat disebarluaskan secara efektif.
2. Aturan, seharusnya ada aturan yang menguatkan putusan BPSK dalam upaya memperkuat sistem perlindungan konsumen di Indonesia, keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan elemen vital. BPSK berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan sederhana. Namun, untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil oleh BPSK memiliki kekuatan hukum yang memadai dan dapat dilaksanakan secara efektif, sangat penting adanya aturan yang menguatkan putusan BPSK.
3. SDM (Sumber Daya Manusia), seharusnya diadakan semacam pelatihan untuk anggota BPSK agar mempunyai bekal dan paham

apa yang harus dilakukan saat persidangan. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa proses persidangan dapat berjalan dengan lancar, adil, dan efektif. Anggota BPSK, sebagai ujung tombak dalam penyelesaian sengketa konsumen, harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Untuk mencapai hal ini, diperlukan pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi semua anggota BPSK.

- a. Pandangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin terhadap kesadaran konsumen di kota Banjarmasin
Mengenai pandangan BPSK Kota Banjarmasin terhadap kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin. Kurangnya sosialisasi kepada konsumen di Kota Banjarmasin merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen. Banyak konsumen di kota ini yang masih belum memahami dengan baik apa yang dapat mereka lakukan jika menghadapi masalah dengan produk atau layanan yang mereka terima. Kondisi ini diperparah oleh minimnya informasi yang tersedia mengenai prosedur pengaduan, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan hak-hak konsumen secara umum.
- b. Langkah selanjutnya atau inovasi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam upaya memperkenalkan

BPSK ke masyarakat adalah perbanyak lagi promosi melalui media sosial seperti video edukasi tentang menjadi konsumen yang cerdas, bagaimana menyelesaikan sengketa konsumen dan mengenalkan apa itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan menjalankan pelayanan online untuk konsumen. Dengan memanfaatkan platform media sosial sebagai alat promosi utama, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dapat mencapai audiens yang lebih luas dan beragam. Video edukasi yang menarik dan informatif dapat menjadi sarana efektif untuk menyampaikan pesan-pesan penting mengenai hak-hak konsumen dan prosedur penyelesaian sengketa dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan online juga akan memberikan kemudahan bagi konsumen yang mungkin mengalami kesulitan atau keterbatasan dalam mengakses layanan secara langsung di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. Dengan mengadopsi inovasi ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dapat memperluas jangkauan dan dampaknya dalam meningkatkan kesadaran dan perlindungan konsumen di wilayah Kota Banjarmasin. Inovasi ini juga dapat membantu menciptakan lingkungan konsumen yang lebih cerdas, berdaya, dan terlindungi, sehingga masyarakat dapat merasa lebih percaya diri dan aman dalam bertransaksi.⁵¹

⁵¹ Syahrani, Wakil Ketua BPSK Dari Unsur Pelaku Usaha, Wawancara pribadi.