

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil yang peneliti dapatkan dari beberapa sumber mengenai Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen di kota Banjarmasin, maka dapat disimpulkan tentang peran BPSK kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen sebagai berikut:

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

ada 3, yaitu: Pertama, 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. Kedua, 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. Ketiga, 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.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen di Kota Banjarmasin, kemudian penulis memberikan saran-saran yaitu:

1. BPSK kota Banjarmasin perlu mengembangkan dan mengintensifkan program edukasi konsumen melalui berbagai saluran komunikasi yang lebih modern dan interaktif, seperti media sosial, webinar, dan aplikasi mobile. Dengan memanfaatkan teknologi digital, BPSK dapat menjangkau lebih banyak konsumen dan menyampaikan informasi yang relevan secara lebih efektif dan efisien.
2. BPSK kota Banjarmasin meningkatkan kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, organisasi non-pemerintah, lembaga pendidikan, dan media massa, dapat membantu memperluas jangkauan edukasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat. BPSK dapat menginisiasi forum atau kemitraan strategis untuk menciptakan sinergi dalam upaya meningkatkan kesadaran konsumen.
3. BPSK kota Banjarmasin perlu memastikan bahwa sumber daya manusia dan keuangan yang ada cukup memadai untuk mendukung berbagai inisiatif edukasi dan penyelesaian sengketa. Investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf serta pengelolaan dana yang lebih

efisien dapat meningkatkan kapasitas BPSK dalam menjalankan tugasnya.