

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data-data yang dikumpulkan serta di analisis pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa peran dan kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil secara angsuran sebagai berikut.

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya serta memberikan kesempatan kepada para pihak mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan dalam penerapan perjanjian, menerima pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang terjadi, memanggil para pihak, saksi, maupun setiap individu yang mengetahui peristiwa pelanggaran hukum. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap upaya perlindungan hukum bagi konsumen mengenai *take over* mobil secara angsuran dalam hal adalah bertindak sebagai majelis yang memutuskan sengketa, para pihak menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena para pihak dalam penyelesaian sengketa memilih menggunakan metode arbitrase.
2. Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan permasalahan mengenai kasus *take over* yaitu mengenai BPKB tidak bisa diambil disebabkan debitur tidak dapat menunjukkan

identitas asli pemberi kuasa untuk pengambilan BPKB, sehingga wajar kreditur belum menyerahkannya. Jadi majelis meminta kepada pengadu untuk mencari identitas asli pemberi kuasa. Pada perkara nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga mengalami kendala dalam menangani kasus tersebut yaitu memanggil saksi AL (samaran) atau debitur pertama karena tidak diketahui keberadaannya. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen merupakan perlindungan sebelum konsumen itu mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimaksudkan untuk mempermudah, mempercepat, dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai *take over* mobil secara angsuran, peneliti memberikan saran yang kiranya bermanfaat, yaitu:

1. Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
 - a. Berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

- b. Perlu adanya tambahan sumber daya manusia lagi terutama bidang kesekretariatan agar kinerjanya lebih optimal dan perlindungan konsumen dapat ditegakkan.
 - c. Perlu adanya sosialisasi yang lebih lanjut dari pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat diketahui oleh masyarakat luas.
2. Bagi Konsumen
- a. Perlu meningkatkan pemahaman akan hak-hak yang konsumen miliki.
 - b. Jadilah konsumen yang kritis dan cerdas, meneliti barang sebelum membeli dan meneliti setiap akan melakukan penandatanganan perjanjian dengan pelaku usaha.
 - c. Apabila konsumen sudah terikat perjanjian dengan pelaku usaha, semaksimal mungkin lakukan kewajiban sesuai dengan perjanjian sehingga tidak menimbulkan sengketa dengan pelaku usaha.
3. Bagi Pelaku Usaha
- a. Berikanlah informasi yang jelas terhadap produk barang dan/atau jasa yang telah diproduksi sehingga konsumen akan mudah memahami dan berikanlah penjelasan pada setiap perjanjian yang akan dilaksanakan.
 - b. Apabila terjadi sengketa dengan konsumen lakukan penyelesaian sengketa secara patut dan mengikuti proses persidangan dengan baik.