BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

1. Evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) terhadap anggaran Dinas Provinsi yang diajukan setiap tahun menekankan pentingnya penerapan aplikasi Sakatoflen dalam proses pengajuan dana untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Melalui aplikasi tersebut, Rencana Anggaran Biaya (RAB) dapat disusun secara terstruktur dan transparan, yang memudahkan pengawasan dan mempercepat proses persetujuan anggaran dan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi Evaluasi kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di wilayah Kota Pariaman serta telah berhasil menyelesaikan sejumlah kasus sengketa konsumen dengan menggunakan metode mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Metode mediasi menjadi pilihan yang lebih dominan karena dianggap lebih efektif dan efisien dalam mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak.
2. Kendala- kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka, kurangnya pengetahuan konsumen tentang perbedaan antara komplain dan sengketa kurangnya pengetahuan tentang perlindungan konsumen, serta pandangan negatif dari pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen. Selain itu, BPSK juga menghadapi

tantangan dalam memastikan bahwa kesepakatan yang tercapai antara kedua pihak dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

3. Upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pariaman dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK Kota Pariaman berhasil menjalankan fungsi dan wewenangnya dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan baik, meskipun masih menghadapi beberapa hambatan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. BPSK terus berusaha meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-hak konsumen dan perlindungan yang sesuai, serta mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dalam menjaga kepentingan konsumen. Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan menggunakan berbagai metode penyelesaian seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Tujuan BPSK adalah untuk mencapai solusi yang adil dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, dengan menawarkan berbagai pilihan penyelesaian sengketa yang disesuaikan dengan kesepakatan dan kondisi masing-masing pihak.

B. Saran

1. BPSK Kota Pariaman sebaiknya meningkatkan sosialisasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dan perlindungan konsumen, serta memperkuat penyuluhan kepada pelaku usaha agar lebih memahami pentingnya perlindungan konsumen. Selain itu, pengawasan terhadap

implementasi kesepakatan perlu diperkuat agar tercapai pelaksanaan yang efektif dan sesuai dengan ketentuan yang disepakati.

2. Perlu adanya perubahan-perubahan terhadap kaedah-kaedah yang mengatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga BPSK dapat berperan lebih aktif. Diperlukannya sosialisasi terkait mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan penyelesaian di luar pengadilan seperti pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Selain itu perlunya sosialisasi terkait mekanisme pengajuan keberatan terhadap putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Penyelesaian.
3. Adanya evaluasi kinerja berkala bagi BPSK Penting untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memastikan bahwa semua program dan kegiatan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Evaluasi ini dapat mencakup penilaian terhadap efektivitas penyuluhan yang dilakukan, tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan BPSK, serta analisis terhadap jumlah dan jenis sengketa yang diselesaikan di Kota pariaman.