

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari permasalahan yang dikemukakan pada bab – bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses penyelesaian sengketa oleh BPSK Kota Padang antara konsumen (Syafirizal) dengan PT. Asuransi Astra Buana sebagai Tergugat I dan PT. Astra Sedaya Finance sebagai Tergugat II dalam hal pembelian kendaraan roda empat secara kredit dan diasuransikan kepada Tergugat I pada tanggal 22 Maret 2016, diawali dengan surat pengaduan Syafrizal selaku Penggugat secara tertulis. Kemudian Penggugat mengajukan gugatannya terhadap tergugat melalui surat gugatannya tanggal 16 Februari 2021 No.10/P3K/II/2021 yang pada pokoknya Penggugat sebagai konsumen menyatakan bahwa pada tanggal 1 Feruari 2021 Penggugat melaporkan kerusakan di beberapa titik kendaraannya ke pihak Tergugat I, pada tanggal 3 Februari 2021 Tergugat I menolak klaim Penggugat dengan alasan SIM A Penggugat sudah habis masa berlakunya. Bahwa Penggugat sudah mendatangi kedua belah pihak Tergugat namun baik Tergugat I maupun Tergugat II tetap menolak pengajuan klaim Penggugat. Setelah itu Majelis melakukan sidang konfirmasi gugatan secara tertulis sebanyak dua kali kepada para pihak tersebut untuk menghadiri sidang pada tanggl 16 Februari 2021 dan tanggal 5 Maret 2021 Tetapi para pihak tidak menghadiri sidang. Kemudian para pihak membuat kesepakatan pada

tanggal 12 Maret 2021 dan Kasus Perkara Nomor 10/P3K/II/2021 dinyatakan selesai secara Mediasi.

2. Hambatan penyelesaian sengketa konsumen, bahwa Sengketa yang masuk bukan merupakan kewenangan BPSK, yaitu pihak penggugat (konsumen) bukan konsumen akhir. Solusi dari penyelesaian sengketa konsumen ini bahwa BPSK memberikan penjelasan pada penggugat bahwa penggugat bukan konsumen akhir sehingga, bukan wewenang BPSK untuk menyelesaikannya. Tidak lengkap alat bukti ketika proses pemeriksaan sengketa, seperti tidak adanya barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, adanya surat atau dokumen, sehingga tidak dapat mempercepat proses pemeriksaan sengketa. Solusi nya adalah BPSK menolak menyelesaikan dan memberi penjelasan kepada penggugat bahwa alat bukti tidak lengkap dan memberi waktu agar penggugat melengkapi alat bukti. Para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK selama proses penyelesaian sengketa, maka solusi dari penyelesaian sengketa ini para pihak memenuhi panggilan sidang, selama proses penyelesaian sengketa, dengan maksud para pihak tepat waktu dan tidak perlu BPSK berkali – kali memanggil untuk hadir ke persidangan. Pihak yang mewakili atau penerima kuasa dari salah satu pihak yang bersengketa tidak memahami permasalahan yang disengketakan. Maka solusi dari hambatan ini Wakil atau yang diberi kuasa memahami permasalahan, yang diberi kuasa/Wakil pihak yang tidak hadir dan diwakilkan maka penerima kuasa tersebut memahami benar permasalahan yang disengketakan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyampaikan Perlu diatur dalam UUPK kewenangan BPSK untuk dapat memaksa para pelaku usaha dalam usaha penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga mediasi, Terhadap setiap perjanjian hukum yang dibuat tertulis antara pelaku usaha dan konsumen perlu mencantumkan salah satu klausul mengenai penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak di BPSK Kota Padang.