

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Mekanisme proses penyelesaian sengketa secara mediasi yang ada dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Kuningan pada prinsipnya telah mampu menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, dimana tahapan dalam mekanisme proses penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi sudah memenuhi unsur daripada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasal 31 mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi yaitu Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi; Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa; Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan. Dengan kata lain, pendekatan mediator sebagai pihak netral kepada para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha memberikan langsung nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa sesuai batasan-batasan sebagai yang dimiliki oleh mediator.
2. Perlindungan hukum terhadap Konsumen Perumahan dalam putusan BPSK Kabupaten Kuningan Nomor: 510/008/BPSK/IV/2020 didasari dari isi perjanjian bahwa pihak konsumen mendapatkan hak-hak nya kembali seperti Pihak Pertama ingin diberikan penjelasan terkait dengan apa yang menjadi hak selaku konsumen Perumahan Buana Cigadung Residence, yaitu: Perbaikan Mesjid, Perbaikan Jalan, Perbaikan Saluran Air, Perbaikan Penerangan Jalan Umum, Penutupan benteng lingkungan komplek perumahan, serta Mengenai ketidakjelasan status kependudukan

akan difasilitasi oleh pihak termohon (kedua) dengan berkoordinasi dengan kelurahan Cigadung Kecamatan Cigugur dan Desa Windujanten Kecamatan Kadugede. Dan perlindungan hukum lainnya yang didapatkan oleh pihak konsumen meliputi daripada penjelasan-penjelasan yang didapatkan oleh pihak konsumen dari pihak pertama atau pelaku usaha terkait proses-proses serta fasilitas –fasilitas yang akan diterima.

B. Saran

1. Diharapkan BPSK dan lembaga lainnya yang terkait dengan perlindungan konsumen dapat lebih berperan aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta pemerintah perlu untuk lebih mensosialisasikan peran dari lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, untuk melindungi konsumen terutama konsumen perumahan yang selama ini miskin informasi dan berada dalam posisi yang lemah.
2. Diharapkan perlindungan konsumen, khususnya konsumen perumahan dapat dilindungi oleh undang-undang dan lembaga terkait dengan melakukan edukasi terhadap masyarakat tentang aturan hukum terkait perlindungan konsumen sehingga konsumen faham dan hak-haknya sebagai konsumen dapat terpenuhi.