

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian atau pemaparan dan kajian yang telah dilakukan, maka sampailah penelitian ini pada beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen memiliki peran penting dalam transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini peran konsumen diantaranya adalah:
 - a. sebagai pangsa pasar pelaku usaha untuk membeli barang dan/atau jasa yang diproduksi;
 - b. membentuk persaingan usaha yang sehat diantara pelaku usaha dalam memproduksi barang dan/atau jasa;
 - c. sebagai penentu kebijakan pasar agar pelaku usaha dapat memproduksi barang dan/atau jasa yang berkualitas;
 - d. memberikan saran, masukan dan kritik yang bermanfaat kepada pelaku usaha agar dapat meningkatkan mutu barang dan/atau jasa yang diproduksinya;
 - e. memberikan pemasukan/pendapatan atau keuntungan bagi pelaku usaha untuk dapat meningkatkan produksinya;
 - f.. membantu mempromosikan produk barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Dalam hal ini, kepuasan konsumen merupakan keberhasilan Pelaku usaha.
 - g. membuka lapangan pekerjaan bagi banyak orang, apabila pelaku usaha terus memproduksi barang dan/atau jasa.

Dengan seimbangya posisi konsumen dan pelaku usaha, maka konsumen dapat menyuarkan hak-haknya kepada pelaku usaha, sehingga terciptanya kesepakatan diantara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian konsumen dapat menjadi mitra usaha yang handal bagi pelaku usaha sehingga dapat terjalin kerja sama yang baik diantara konsumen dan pelaku usaha.

2. Kesadaran Pelaku usaha untuk berlaku jujur dalam memproduksi dan memperdagangkan barang dan/atau jasa, memberikan informasi secara jelas mengenai produknya serta tidak melepaskan diri dari tanggung jawab atas kesalahan yang diperbuatnya dapat memberi perlindungan kepada konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, contoh kasus yang menimpa Sdr. Andre Wijaya dan Sdr. Deby Aten, berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap konsumen apabila pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut berasal dari Pelaku usaha.
3. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat asas-asas perlindungan konsumen yang menjadi acuan bagi konsumen dalam mengkonsumsi suatu barang dan/jasa. Asas-asas ini juga didukung dengan peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi kepentingan pemegang kartu kredit selain dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Peraturan Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2009 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

2. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, berikut diuraikan saran-saran yang dapat menunjang perlindungan konsumen, yaitu:

1. Dalam rangka meningkatkan peran konsumen, maka diperlukan upaya-upaya yang dapat dilakukan, diantaranya adalah:
 - a. Konsumen harus berani menyuarkan hak-haknya kepada pelaku usaha sebelum dan/atau setelah menggunakan barang dan/atau jasa yang diproduksi. Dalam

- penggunaan kartu kredit, konsumen dapat menyuarkan hak-haknya lewat lembaga pengaduan yang disediakan oleh bank.
- b. Konsumen harus dapat bersikap kritis apabila tidak mengerti prosedur yang berlaku dari suatu produk serta menanyakan hal-hal yang tidak dimengerti kepada bank penerbit. Dalam penggunaan kartu kredit, pemegang kartu berhak bertanya mengenai karakteristik program yang ditawarkan oleh bank penerbit.
 - c. Konsumen dapat menyalurkan aspirasinya dan melaporkan kejadian yang merugikan konsumen melalui lembaga perlindungan konsumen yang telah ada.
 - d. Konsumen diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen.
2. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat kewajiban bagi Pelaku usaha yang harus dilaksanakan dan harus bertanggung jawab apabila terjadi kealpaan atau kelalaian, sehingga Pelaku usaha tidak bisa melepaskan diri dari tanggung jawabnya, kecuali dapat membuktikan kesalahan tersebut berasal dari konsumen. Untuk itu Pelaku usaha harus menerapkan prinsip kehati-hatian sebelum dan/atau setelah memproduksi barang dan/atau jasa yang dilempar ke pasaran. Dalam hal ini, Pelaku usaha disarankan agar:
- a. meningkatkan *product knowledge* (pengetahuan produk) mengenai produk yang dipasarkan karena pelaku usaha tersebutlah yang mengetahui karakteristik barang dan/atau jasa tersebut.
 - b. memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai suatu barang dan/jasa
 - c. memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) bagi konsumen
 - d. mentaati larangan-larangan dan ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti contohnya tidak mencantumkan klausula baku yang didalamnya memuat klausul eksemsi yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab
3. Untuk melindungi konsumen, khususnya pemegang kartu kredit, banyak aspek yang terkait di dalamnya, baik dari segi peraturan maupun implementasinya yang harus diperhatikan, antara lain:

- a. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, belum adanya Pasal yang lebih spesifik membahas mengenai sistem tanggung jawab pelaku usaha, karena jenis tanggung jawab Pelaku Usaha terdiri dari berbagai jenis.
- b. Dengan semakin berkembangnya perubahan zaman, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebaiknya mengikuti perubahan yang ada. Peran Pemerintah sebagai regulator diharapkan dapat membuat peraturan-peraturan/kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, Dalam praktiknya, masih belum banyak terdapat peraturan pemerintah yang menjadi turunan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti mengenai tanggung jawab, dan peraturan mengenai perlindungan konsumen kartu kredit itu sendiri belum diatur lebih lanjut.
- c. Dalam hal pengawasan, apabila ditemukan penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan oleh Pelaku usaha yang merugikan konsumen, pemerintah harus mengambil tindakan administratif atau tindakan hukum. Diharapkan agar adanya kerja sama yang baik antara pemerintah, LPKSM, masyarakat dan penegak hukum.