

LAMPIRAN I

Daftar Wawancara

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada Responden(Konsumen) antara lain:

1. Dari manakah anda mengetahui tentang BPSK?
2. Apakah pada proses pengaduan sengketa ke BPSK mengalami kesulitan?
3. Apakah proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK berjalan cepat?
4. Apakah proses tersebut berjalan dengan mudah(sederhana) dengan biaya yang murah?
5. Bagaimana dengan pelaksanaan putusan BPSK? Apakah dilaksanakan tepat waktu dan dengan suka rela oleh pelaku usaha?
6. Apakah konsumen mendapat keadilan dari putusan yang dikeluarkan oleh BPSK?

Daftar Nama Responden(didapat dari BPSK) yang dihubungi:

1. Jhon Parlyn Sinaga(0819616010), mengadukan PT. Exelcomindo Pratama (XL-Operator telepon selular) pada tanggal 3 April 2006 mengenai program yang ditawarkan XL berupa paket Ngirit Malam yang menawarkan tarif murah, akan tetapi ternyata tidak sesuai dengan yang tertera dalam brosur. Putusan BPSK memenangkan beliau, namun pihak XL keberatan dengan putusan itu lalu mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan. Dan PN Medan memenangkan pihak XL, lalu

Jhon mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dan memenangkan perkara ini. Namun pihak XL mengajukan peninjauan kembali yang hingga saat ini belum mendapat penyelesaiannya.

Menjawab pertanyaan yang diajukan kepada beliau, beliau mengetahui tentang BPSK dari Koran Medan Bisnis(beliau merupakan wartawan di Medan Bisnis, terakhir menjadi Pimpinan Redaksi di Koran Andalas). Beliau memantau perkembangan BPSK dan menurut beliau BPSK mulai dikenal sejak tahun 2006, yaitu melalui sengketa konsumen yang diajukan oleh beliau. Menurutnya kelebihan dalam mengadakan sengketa konsumen melalui BPSK adalah biaya yang relative murah atau bahkan dapat disebut tanpa biaya, karena hanya dibutuhkan fotokopi KTP dan formulir pengaduan. Proses penyelesaian sengketa di BPSK cepat atau tepat waktu seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan mengenai putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, beliau menyatakan sudah cukup puas.

2. Tohap P. Simamora(08126485316), mengadakan PT. Surya Utama Nusaparka pada tanggal 9 Mei 2006 mengenai masalah pembayaran karcis parkir.

Menjawab pertanyaan yang diajukan, didapat bahwa beliau merupakan konsultan dari Lembaga Advokasi Wanita dan Konsumen Indonesia (LAWKI). Beliau ternyata juga ikut dalam perumusan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut beliau, proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sudah sesuai dengan

peraturan, yaitu tepatnya waktu penyelesaian sengketa. Mengenai pelaksanaan putusan BPSK, juga sudah tepat waktu. Dan putusan yang dikeluarkan BPSK sudah memuaskan rasa keadilan konsumen walaupun tuntutan yang dikabulkan hanya sebagian. Beliau menyampaikan bahwa yang menjadi kekurangan adalah masalah ruang sidang yang belum memadai dan masalah kehadiran majelis BPSK.

3. Robby Efendi(081265646564), mengadukan PT. Telkomsel pada tanggal 30 April 2007 mengenai kerugian yang dikarenakan tarif telepon selular yang tidak sesuai dengan promo. Dan Beliau merasa tertipu sehingga mengadukan ke BPSK. Menjawab pertanyaan yang diajukan, beliau menyatakan bahwa mengetahui tentang BPSK dari Koran/media massa. Dan saat mengadukan sengketa ke BPSK, tidak mengalami kesulitan, bahkan relatif mudah. Dan proses penyelesaian sengketa di BPSK terbilang cepat dan memuaskan.