

**DAMPAK KEVAKUMAN BADAN PEYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG BAGI PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**(Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**RARA GANIS SULEHVI WANENGHYUN**

**200202110001**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2024**

**DAMPAK KEVAKUMAN BADAN PEYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG BAGI PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**(Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**RARA GANIS SULEHVI WANENGHYUN**

**200202110001**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan ilmu, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **DAMPAK KEVAKUMAN BADAN PEYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG BAGI PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 30 Maret 2024

Penulis,



*Rara Ganis*  
Rara Ganis Sulhvi Wanenghyun  
NIM. 200202110001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun, NIM: 200202110001 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**DAMPAK KEVAKUMAN BADAN PEYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG BAGI PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

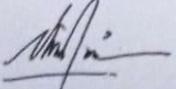
**(Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

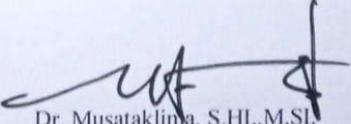
Malang, 26 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah

  
Dr. Fakhruddin, M.Hl.  
NIP. 197408192000031002

Dosen Pembimbing,

  
Dr. Musataklina, S.Hl., M.Sl.  
NIP. 19830420202311012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS SYARIAH  
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun  
NIM : 200202110001  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Dr. Musataklima, S.H.I., M.S.I.  
Judul Skripsi : Dampak Kevakuman Badan Peyelesaian Sengketa  
Konsumen (BPSK) Kota Malang Bagi Perlindungan  
Konsumen (Studi Di Unit Pelaksana Teknis  
Perlindungan Konsumen Malang)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Kamis 07/09/2023	Revisi judul dan rumusan masalah	<i>ut</i>
2.	Jumat 15/09/2023	Revisi latar belakang metpen	<i>ut</i>
3.	Rabu 27/09/2023	Revisi kerangka teori dan metpen	<i>ut</i>
4.	Jumat 29/09/2023	Revisi bab III dan metpen	<i>ut</i>
5.	Jumat 05/10/2023	ACC Proposal Skripsi	<i>ut</i>
6.	Kamis 21/12/2023	Revisi Proposal Skripsi	<i>ut</i>
7.	Selasa 16/01/2024	Revisi bab IV	<i>ut</i>
8.	Senin 04/03/2024	Revisi bab IV	<i>ut</i>
9.	Jumat 08/03/2024	Revisi bab V	<i>ut</i>
10.	Senin 25/03/2024	ACC Naskah Skripsi	<i>ut</i>

Malang, 26 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP. 197408192000031002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun NIM  
200202110001 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

### **DAMPAK KEVAKUMAN BADAN PEYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG BAGI PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal  
3 Mei 2024.

Dengan Penguji :

1. Nama : Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.SI.  
NIP : 198212252015031002



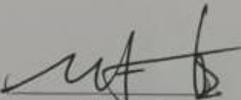
Ketua Penguji

2. Nama : Dr. Fakhruddin, M.HI.  
NIP : 197408192000031002



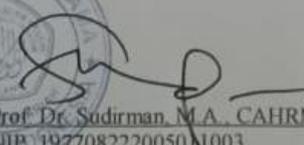
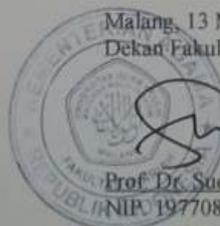
Penguji Utama

3. Nama : Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.  
NIP : 198304202023211012



Sekretaris

Malang, 13 Mei 2024  
Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. Sudirman, M.A., CAHRM  
NIP. 197708222005011003

## MOTTO

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى  
مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

“barang siapa yang melepaskan kesusahan seorang mukmin dari keusahan-  
kesusahan dunia, maka Allah SWT akan melepaskan kesusahannya dari  
kesusahan-kesusahan di akhirat ”

(HR. Abu Hurairah)

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirabbil'alamin, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul “Dampak Kevakuman Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang Bagi Perlindungan Konsumen (Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)” dapat kami selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar’i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat. Amien.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/ pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Prof. Dr. H. Zainuddin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI, selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Suwandi M.H selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi di masa perkuliahan.

5. Dr. Musataklima, S.HI.,M.SI. selaku dosen pembimbing penulis skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, saran dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sangat baik.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas, semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
7. Majelis Dewan Penguji skripsi yang telah memberikan saran, arahan, serta kritik untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
8. Narasumber penelitian ini yang telah membantu memberikan data-data serta pandangan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Untuk kedua orang tua saya serta keluarga, saya mengucapkan terimakasih karena telah menjadi peyemang dan memberikan motivasi kepada penulis serta selalu mendoakan agar penulis dilancarkan dalam mengerjakan skripsi.
10. Untuk temanku, Aneira, Imroatul Latifa, Widya Azura, Mauidatus, dan Faiqotur terimakasih banyak atas dukungan kalian serta semua teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam skripsi

ini. Yang telah memberikan dukungan, doa, serta selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah berkerja keras selama ini untuk meyelesaikan skripsi ini,

Dengan terselesaikannya laporan skripsi ini, harapan ilmu yang telah kami peroleh selama kuliah dapat memberikan manfaat amal kehidupan di dunia dan akhirat. Sebagai manusia yang tak pernah luput dari kekhilafan, penulis sangat mengharapkan pintu maaf serta kritikan dan saran dari semua pihak demi upaya perbaikan di waktu yang akan datang.

Malang, 30 Maret 2024

Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun

NIM. 200202110001

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah. Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	`	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan

menuliskan coretan horizontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ *marbūṭah* dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BUKTI KONSULTASI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>المخلص.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori.....	15
1. Perlindungan Konsumen.....	15
2. Sengketa Dan Sengketa Konsumen.....	23
3. Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	26

4. Sekretariat Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis penelitian .....	35
B. Pendekatan Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian .....	36
D. Sumber Data .....	36
E. Metode Pengumpulan data .....	37
F. Metode Pengolahan Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
B. Dampak Kevakuman Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang Bagi Perlindungan Konsumen .....	46
<b>1. Penyebab Kevakuman BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa         Konsumen) .....</b>	<b>46</b>
<b>2. Dampak Kevakuman Badan Peyelelesaian Konsumen (BPSK) Bagi         Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 4. 1 Wilayah kerja Unit Pelaksana Teknik Perlindungan Konsumen (UPTPK) Jawa Timur.....	42
Tabel 4. 2 Rekap jumlah pengaduan sengketa konsumen ke Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Tahun 2022 .....	57
Tabel 4. 3 Rekap jumlah pengaduan sengketa konsumen ke Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Tahun 2023 .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. 1 Dokumentasi Informan Penelitian .....	76
Lampiran 1. 2 Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran 1. 3 Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 1. 4 Surat Balasan Perizinan .....	82

## ABSTRAK

Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun. 200202110001. **Dampak Kevakuman Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang Bagi Perlindungan Konsumen (Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)**. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. Musataklima, S.HI.,M.SI

---

**Kata Kunci:** BPSK; kevakuman; perlindungan konsumen; UPTPK.

BPSK ialah badan yang memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa atau masalah yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumennya. BPSK di Jawa timur sendiri terdapat di lima kota di antaranya Surabaya, Malang, Jember, Bojonegoro dan Kediri. Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang mengalami kevakuman pada tahun 2021 tidak mengani penyelesaian sengketa, adanya kevakuman ini berdampak kepada konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa.

Penelitian ini berfokus pada dua aspek yaitu membahas penyebab kevakuman Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang dan dampak dari kevakuman BPSK Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab terjadinya kevakuman pada Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang dan untuk mengetahui dampak dari kevakuman BPSK tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis yang kemudian diuraikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab kevakuman di Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang pada tahun 2021 dikarenakan masa berlakunya BPSK Kota Malang habis dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebagai pelaksana di Jawa timur tidak membentuk BPSK 6 bulan sebelum masa berlakunya habis. Dampak dari kevakuman BPSK berdampak kepada hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi dan juga berdampak kepada biaya penyelesaian konsumen menjadi berbayar.

## ABSTRACT

Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun. 200202110001. **The Impact of the Vacuum of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) of Malang City for Consumer Protection (Study at the Malang Consumer Protection Technical Implementation Unit)**. Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor: Dr. Musataklima, S.HI.,M.SI

---

**Keywords:** BPSK; vacuum; consumer protection; UPTPK.

BPSK is a body that has the task of resolving disputes or problems that occur between business actors and consumers. BPSK in East Java itself is located in five cities among Surabaya, Malang, Jember, Bojonegoro and Kediri. The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) of Malang City experienced a vacuum in 2021 not dealing with dispute resolution, this vacuum has an impact on customers who want to resolve disputes.

This study focuses on two aspects, namely discussing the causes of the vacuum of the Malang City Consumer Dispute Resolution Agency and the impact of the vacuum of the Malang City BPSK. The purpose of this study is to determine the cause of the vacuum in the Malang City Consumer Dispute Resolution Agency and to determine the impact of the BPSK vacuum.

The research method used is empirical juridical, namely research conducted by analyzing and reviewing the work of law in society. The research approach used in this study is a sociological juridical approach which is then described descriptively.

The results showed that the cause of the vacuum at the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) of Malang City in 2021 was due to the expiration of the validity period of the Malang City BPSK and the Department of Industry and Trade as the implementer in East Java did not form a BPSK 6 months before the expiration date. The impact of the BPSK vacuum has an impact on consumer rights that are not fulfilled and also has an impact on customer settlement costs to be paid.

## المخلص

رارا غانيس سولييهفي وانغيون ١٠٠٠١١٢٠٢٠٠٢ أثر غياب وكالة تسوية منازعات المستهلكين في مدينة مالانج لحماية المستهلك (دراسة في وحدة التنفيذ الفني لحماية المستهلك في مالانج). برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، مستشار: الدكتور مصتكليمة، س.ح.ح، م.س.، م.س.، م.س.، م.م.

### الكلمات المفتاحية : BPSK ؛ فراغ؛ حماية المستهلك؛ UTPK

BPSK هي هيئة مهمتها حل النزاعات أو المشاكل التي تحدث بين الجهات الفاعلة في مجال الأعمال والمستهلكين. تقع وكالة BPSK في جاوة الشرقية نفسها في خمس مدن بما في ذلك سورابايا ومالانج وجيمبر وبوجونيجورو وكيديري. شهدت وكالة تسوية منازعات المستهلكين (BPSK) في مدينة مالانج فراغًا في عام 2021، حيث لم تتعامل مع تسوية المنازعات، وكان لهذا الفراغ تأثير على المستهلكين الذين يرغبون في حل المنازعات.

يركز هذا البحث على جانبين، وهما مناقشة أسباب فراغ وكالة تسوية منازعات المستهلكين في مدينة مالانج وتأثير فراغ وكالة تسوية المنازعات في مدينة مالانج. والغرض من هذا البحث هو معرفة أسباب الفراغ في وكالة تسوية منازعات المستهلكين بمدينة مالانج ومعرفة تأثير فراغ وكالة تسوية منازعات المستهلكين بمدينة مالانج.

إن منهج البحث المستخدم هو المنهج القانوني التجريبي، وهو بحث يتم إجراؤه من خلال تحليل وفحص عمل القانون في المجتمع. والمنهج البحثي المستخدم في هذا البحث هو المنهج الاجتماعي القانوني التجريبي، وهو بحث يتم من خلال وصف وصفي.

أظهرت النتائج أن سبب الفراغ في وكالة تسوية المنازعات الاستهلاكية (BPSK) في مدينة مالانج في عام 2021 كان بسبب انتهاء فترة صلاحية وكالة تسوية المنازعات الاستهلاكية في مدينة مالانج وعدم قيام مكتب الصناعة والتجارة بصفته المنفذ في جاوى الشرقية بتشكيل وكالة تسوية المنازعات الاستهلاكية قبل 6 أشهر من انتهاء فترة الصلاحية. إن تأثير فراغ BPSK له تأثير على حقوق المستهلك التي لم يتم الوفاء بها وله تأثير أيضًا على تكاليف تسوية المستهلك التي يتم دفعها.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang sudah mengatur serta menetapkan bahwasanya ”suatu sengketa konsumen dapat diselesaikan baik melalui Pengadilan maupun di luar Pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan merupakan kompetensi absolut dari Pengadilan Negeri sebagai bagian dari peradilan umum, sedangkan penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).” Berlandaskan pada ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), ”Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”<sup>1</sup>

Badan Peyeleaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni sebuah badan yang bertugas untuk menangani dan meyelesaikan sengketa atara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sendiri debentuk dengan tujuan dapat meyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang kecil dan bersifat

---

<sup>1</sup> SILVIA RAHMANI, “ANALISIS KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP SENGKETA LEASING KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Putusan BPSK Nomor 02/PTS-BPSK/BK/IV/2013)” (Universitas Sriwijaya, 2019).

sederhana yang terjadi di kota tersebut (pasal 1 butir 11 Perlindungan Konsumen). Dasar hukum atas pembentukan BPSK sendiri yang diatur pada pasal 49 ayat 1 Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Menteri Perdagangan No 72 Tahun 2020 yang mengatur bahwasanya "di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK".<sup>2</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berfungsi sebagai tempat penyelesaian sengketa alternatif dengan tujuan penyelesaian sengketa yang melibatkan pelanggan.<sup>3</sup> Untuk memfasilitasi penanganan dan penyelesaian sengketa antara pelaku korporasi dan konsumen di luar sistem peradilan, BPSK didirikan di Indonesia sesuai dengan misi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>4</sup> BPSK mempunyai kewenangan memutus dan menyelesaikan pengaduan konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena merupakan lembaga kuasi yudisial.<sup>5</sup> Namun masih banyak pihak yang tidak setuju dengan kesimpulan BPSK sehingga belum jelas seberapa efektif BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Perlindungan konsumen adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan ekonomi dan sosial suatu masyarakat. Hak atas barang dan jasa berkualitas tinggi, informasi yang akurat dan transparan, serta perlindungan

---

<sup>2</sup> Kurniawan, "PERMASALAHAN DAN KENDALA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)," *Jurnal Dinamika Hukum* 12, no. 1 (January 15, 2012): 163, <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>.

<sup>3</sup> Abdul Samad, "Consumer Dispute Resolution By BPSK In Protecting Consumer Rights," *International Asia Of Law and Money Laundering (IAML)* 1, no. 2 (June 8, 2022): 138, <https://doi.org/10.59712/iaml.v1i2.24>.

<sup>4</sup> Haliza Zia Khaidir Saleh, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Meyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia," *DATIN LAW JURNAL* 1, no. 1 (n.d.): 81.

<sup>5</sup> Rahmi Rimanda, "KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4 (2019): 24.

dari praktik bisnis yang tidak adil merupakan hak yang dinikmati konsumen sebagai mitra dalam transaksi ekonomi. Salah satu mekanisme yang dibentuk untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Drajat Irawan selaku Kepala Perindag Prov. Jatim mengatakan bahwa untuk melindungi konsumen yang ada di Jatim, Pemprov. Jatim melalui Dinas Perindag Prov. Jatim secara aktif telah membentuk Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen (UPT PK) yang tersebar di 5 Kabupaten/Kota di Jawa Timur. “Jawa Timur memiliki UPT PK yang tersebar di 5 Kab/Kota diantaranya ada di Surabaya, Malang, Kediri, Bojonegoro, dan Jember yang diikuti dengan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ada di masing-masing wilayah UPT Perlindungan Konsumen.”<sup>6</sup>

Di Kota Malang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran kunci dalam menjaga dan memastikan perlindungan konsumen. BPSK Kota Malang telah beroperasi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan produsen atau penyedia jasa. Namun, dalam beberapa tahun, telah ada laporan dan kekhawatiran terkait dengan kevakuman atau ketidakpastian dalam fungsi dan kinerja BPSK tersebut. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang vakum tidak melakukan sidang penyelesaian sengketa konsumen. BPSK masih vakum mulai tahun 2021 sampai 2024.

---

<sup>6</sup> DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TIMUR, “Pentingnya Upaya Perlindungan Konsumen untuk Mendorong Pemulihan Ekonomi Jawa Timur,” <https://disperindag.jatimprov.go.id/post/detail?content=pentingnya-upaya-perlindungan-konsumen-untuk-mendorong-pemulihan-ekonomi-jawa-timur>, terakhir di akses pada Kamis 14, September 2023 pukul 15.25.

Kevakuman Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen tidak hanya terjadi di Malang saja akan tetapi banyak juga terjadi di kota-kota lainnya seperti Kabupaten Mukomuko yang berada di Provinsi Bengkulu, BPSK di Kabupaten Mukomuko vakum mulai April 2021 dikarenakan masa tugasnya sudah berakhir.<sup>7</sup> Pernah terjadi di Tangerang Selatan BPSK sempat vakum dari tahun 2019.<sup>8</sup> Terjadi juga kevakuman BPSK di Kabupaten Belitung Timur,<sup>9</sup> Kabupaten Gorontalo,<sup>10</sup> dan Solo.<sup>11</sup> Kevakuman BPSK biasanya terjadi karena masanya sudah habis dan belum adanya perpanjangan Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen dan juga terjadi kevakuman di BPSK Kota Malang.

Berdasarkan kasus vakumnya BPSK Kota Malang dapat disimpulkan penelitian ini akan membahas tentang dampak kevakuman BPSK Kota Malang dan juga penyebab dari kevakuman BPSK kota malang dengan judul **“Dampak Kevakuman Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang Bagi Perlindungan Konsumen (Studi Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)”**.

---

<sup>7</sup> Radar Mukomuko, “BPSK Sudah Lama Vakum,” <https://radarmukomuko.disway.id/read/241616/bpsk-sudah-lama-vakum>, terakhir di akses pada 1 Oktober 2023 pukul 22.16.

<sup>8</sup> Red Gatot, “BPSK Tangsel Tiga Tahun Vakum,” <https://www.satelitnews.com/56701/bpsk-tangsel-tiga-tahun-vakum/>, terakhir di akses pada 1 Oktober 2023 pukul 22.21.

<sup>9</sup> Muchlis Ilham, “BPSK Kabupaten Beltim Akan Segera Dibentuk, Setelah Vakum Beberapa Tahun,” <https://belitongekspres.disway.id/read/641403/bpsk-kabupaten-belitim-akan-segera-dibentuk-setelah-vakum-beberapa-tahun>, terakhir di akses pada 1 Oktober 2023 pukul 22.26.

<sup>10</sup> Wali Putra Tangahu, “BPSK Kab. Gorontalo Hadir Untuk Selesaikan Sengketa Konsumen,” <https://gopos.id/bpsk-kab-gorontalo-hadir-untuk-selesaikan-sengketa-konsumen/>, terakhir di akses pada 1 Oktober 2023 pukul 22.36.

<sup>11</sup> Suharno, “BPSK Solo akan Diaktifkan Lagi Setelah Terbentuk Pengurus Baru,” <https://jateng.tribunnews.com/2015/05/08/bpsk-solo-akan-diaktifkan-lagi-setelah-terbentuk-pengurus-baru>, terakhir di akses pada 1 Oktober 2023 pukul 22.40.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di sampaikan maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa penyebab Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang vakum?
2. Bagaimana dampak kevakuman Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlindungan hak-hak konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah tertulis dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Penyebab Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang vakum
2. Dampak kevakuman Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap perlindungan konsumen

## **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, penelitian ini dapat membantu memperkaya teori perlindungan konsumen dengan mengidentifikasi bagaimana kevakuman badan penyelesaian sengketa konsumen dapat memengaruhi efektivitas perlindungan konsumen.
2. Manfaat praktis

Bagi penulis : Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang tantangan dan kendala yang dihadapi dalam badan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Malang. Penulis akan memiliki wawasan yang lebih baik tentang isu-isu konkret yang perlu diatasi.

Bagi mahasiswa : Penelitian ini membantu mahasiswa memahami secara praktis bagaimana sistem penyelesaian sengketa konsumen beroperasi di lingkungan nyata. Ini bisa menjadi pengetahuan yang sangat berharga bagi mahasiswa ketika mereka menjadi konsumen atau berkarir di bidang hukum atau bisnis.

Bagi masyarakat : Dengan memahami dampak kevakuman dalam badan penyelesaian sengketa konsumen, masyarakat dapat lebih sadar akan tantangan dan risiko yang mungkin masyarakat hadapi dalam transaksi konsumen. Hal ini dapat membantu masyarakat melindungi diri sendiri dengan lebih baik.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah penjelasan maksud dari istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian. Definisi operasional digunakan untuk menyamakan kemungkinan pengertian yang beragam antara peneliti dengan orang yang membaca penelitiannya. Agar tidak terjadi kesalahpahaman, maka definisi operasional disusun dalam penelitian

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan diperlukan dalam membuat penelitian atau karya tulis ilmiah agar dapat menjelaskan arah masalah yang difokuskan, dari hal tersebut peneliti menulis menjadi 5 bab, yakni

Bab I: pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah berisi penjelasan tentang bagaimana peneliti sampai pada keputusan untuk melakukan penelitian dengan topik yang telah tertera dalam judul penelitian. Rumusan masalah berisi rumusan permasalahan penelitian yang berwujud kalimat pernyataan atau pertanyaan dan dapat dibagi atas beberapa sub-permasalahan. Tujuan penelitian berisi tentang target penelitian, banyaknya target penelitian diharapkan sama dengan banyaknya rumusan masalah penelitian. Manfaat penelitian berisi tentang manfaat hasil penelitian, baik secara teoritis maupun praktis bagi pihak atau orang lain. Definisi operasional berisi tentang penjelasan maksud dari istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian.

Bab II: tinjauan pustaka berisi penelitian terdahulu berisi kajian berbagai hasil penelitian orang lain yang relevan dengan masalah penelitian. Kerangka teori berisi tentang penjelasan teori yang relevan dengan fokus penelitian agar diperoleh suatu legitimasi konseptual. Unsur-unsur teori misalnya definisi dan asumsi yang diuraikan secara jelas.

Bab ke III: Bagian proses penelitian ini menjelaskan tentang penelitian, metodologinya, sumber datanya, metodologi pengumpulan datanya, dan teknik analisis datanya. Anda mungkin menemukan petunjuk langkah demi

langkah untuk melakukan jenis penelitian ini dalam jenis penelitian ini. Seluruh langkah dalam melakukan penelitian, mulai dari mendefinisikan masalah hingga menarik kesimpulan, dituangkan dalam pendekatan penelitian. Orang-orang yang informasinya dikumpulkan dapat ditemukan di database penelitian. Proses-proses yang dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan informasi dan data yang akan menjadi pilar bagi presentasi penelitiannya dituangkan dalam pendekatan pengumpulan data. Teknik analisis data mencakup metode untuk mengubah data mentah menjadi wawasan bermakna yang dapat memandu pemecahan masalah. Setiap bab dan subbab isi proposal skripsi dimuat dalam sistematika pembahasan.

Bab IV : pembahasan atas rumusan masalah, pada bab empat akan menjelaskan tentang Pembahasan yang berisikan uraian tentang dampak dari kevakuman Badan Peyeleasaan Konsumen Kota Malang bagi perlindungan konsumen.

Bab V : penutup, pada bab lima akan berisikan tentang kesimpulan serta saran dari pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian skripsi ini.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari kesamaan dan, dari sana, menemukan ide-ide segar untuk penyelidikan lebih lanjut. Para peneliti dapat menempatkan penelitian mereka dengan lebih baik dan menunjukkan orisinalitasnya dengan berkonsultasi dengan penelitian relevan sebelumnya. Berikut penelitian terdahulu yang membahas mengenai demonstrasi mahasiswa :

1. Skripsi oleh Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas, Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang 2019 dengan Judul “PEYELESAIAN SENGKETA GANTI RUGI AKIBAT PERUSAKAN KWH METER PLN OLEH KONSUMEN DI BADAN PEYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG” hasil penelitian ini adalah Proses penyelesaian sengketa dalam kasus ini dipilih melalui jalur Konsiliasi. Pada jalur ini segala keputusan dan denda berada pada kedua belah pihak. Upaya yang dilakukan oleh BPSK Kota Malang yang dikabulkan dari PT.PLN adalah menyetujui surat permohonan keringanan denda oleh konsumen.<sup>12</sup>
2. Jurnal oleh Agustinus Samosir 2018 yang berjudul “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DILAKUKAN BADAN

---

<sup>12</sup> Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas, “Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan Kwh Meter Pln Oleh Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Malang” (Universitas Katolik Widya Karya Malang, 2019).

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)” hasil dari penelitian ini adalah badan tersendiri yang dibentuk dan dikendalikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang fungsi utamanya adalah memediasi konflik antara pelanggan dan perusahaan. Untuk memudahkan penyelesaian konflik antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan, maka Wilayah Ibu Kota Kabupaten atau Kota menjadi tempat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>13</sup>

3. Jurnal oleh Arif Rahman 2018 yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang” Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat dilakukan melalui tiga (tiga) cara/cara yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase berdasarkan pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa, penelitian ini mengulas mengenai peran BPSK Kota Serang dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen. Keputusan yang diambil melalui konsiliasi atau mediasi bersifat final dan mengikat tanpa memerlukan perintah eksekusi dari pengadilan negeri; namun, agar putusan arbitrase dapat dilaksanakan secara eksekutorial, harus dimintakan perintah eksekusi dari pengadilan negeri.<sup>14</sup>

4. Jurnal oleh Faisal Riza dan Rachmad Abduh 2018 yang berjudul “PENYELESAIAN SENGKETA SECARA ARBITRASE UNTUK MELINDUNGI KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN

---

<sup>13</sup> Agustinus Samosir, “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DILAKUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK),” 2018.

<sup>14</sup> Arif Rahman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang,” *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (July 20, 2018): 21, <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>.

SENGKETA KONSUMEN” Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses arbitrase yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berbeda dengan mekanisme arbitrase yang digunakan dalam arbitrase perlindungan konsumen. Akibatnya terdapat ketidaksesuaian antara putusan arbitrase di BPSK dengan putusan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sehingga memerlukan penafsiran tambahan. Tidak jarang hak-hak konsumen dilanggar dalam hal arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Undang-undang tersebut menetapkan satu bentuk arbitrase, namun BPSK diharuskan menggunakan model lain karena sifatnya yang tidak sah. tugas dan wewenang untuk menengahi, mendamaikan, dan menengahi perselisihan konsumen. Hanya dengan cara itulah konsumen dan pelaku usaha dapat terlindungi.<sup>15</sup>

5. Jurnal oleh Rida Ista Sitepu, Hana Muhamad 2021 yang berjudul “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia” Penelitian ini berupaya untuk memperkuat regulasi mengenai kewenangan dan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar lebih efektif sebagai

---

<sup>15</sup> Faisal Riza Rachmad Abduh, “PENYELESAIAN SENGKETA SECARA ARBITRASE UNTUK MELINDUNGI KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN,” *EduTech: Jurnal Pendidikan Dan Jurnal Ilmu Sosial* 4 No.1 (2018), <https://doi.org/10.30596/edutech.v4i1.1886>.

lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menulis ulang UUPK.<sup>16</sup>

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas/ PEYELESAIAN SENGKETA GANTI RUGI AKIBAT PERUSAKAN KWH METER PLN OLEH KONSUMEN DI BADAN PEYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG, Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang	1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang? 2. Apakah kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa ganti rugi perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen di Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota	1. Proses penyelesaian sengketa ganti rugi perusakan KWH Meter PLN di BPSK melalui konsiliasi 2. Ada dua kendala yang pertama pada awal mulai sidang saat jalur penyelesaian sengketa dan yang ke dua yaitu keterbatasan kewewenangan	Membahas tentang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen	Membahas tentang penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN di BPSK sedangkan penelitian saya membahas dampak kevakuman pada BPSK

<sup>16</sup> Rida Ista Sitepu Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *URNAL RECHTEN: RISET HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA* 3.2 (2021), <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.

		Malang?			
2	Agustinus Samosir/ PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DILAKUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	Bagaimana BPSK menyelesaikan sengketa konsumen serta kendala penyelesaian tersebut?	Penggunaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Jika para pihak tidak bersedia untuk tunduk pada kesimpulan BPSK, maka penyelesaian BPSK akan terhambat karena tidak mempunyai kekuatan untuk melaksanakannya	Membahas tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	Membahas tentang penyelesaian sengketa di BPSK sedangkan penelitian saya membahas dampak kevakuman pada BPSK
3	Arif Rahman/ Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang	Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Serang?	Sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK Kota Serang wajib membantu penyelesaian pengaduan konsumen melalui salah satu dari tiga proses yaitu konsiliasi, mediasi, atau arbitrase yang kesemuanya tunduk pada para pihak. 'preferensi dan kesepakatan masing-masing. Tidak perlu meminta perintah	Membahas tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	Membahas tentang penyelesaian sengketa di BPSK sedangkan penelitian saya membahas dampak kevakuman pada BPSK

			<p>eksekusi dari Pengadilan Negeri setempat untuk keputusan yang diambil melalui konsiliasi dan mediasi; semuanya bersifat final dan mengikat. Namun agar suatu putusan arbitrase mempunyai kekuatan eksekutorial, harus dimintakan perintah eksekusi kepada Pengadilan Negeri setempat</p>		
4	<p>Faisal Riza dan Rachmad Abduh/ PENYELESAIAN SENGKETA SECARA ARBITRASE UNTUK MELINDUNGI KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN</p>	<p>Bagaimana cara penyelesaian sengketa secara arbitrase dan apa saja hambatannya ?</p>	<p>Terdapat sejumlah permasalahan dalam penggunaan arbitrase untuk menyelesaikan dan memutuskan sengketa konsumen. Hal ini mencakup: ketidakmampuan para pihak untuk menyepakati opsi penyelesaian, fakta bahwa panel yang mengambil keputusan tidak semuanya memiliki gelar sarjana hukum, fakta bahwa proses penyelesaian memakan waktu lebih dari 21 hari, dan lemahnya kekuatan eksekutorial dari pihak yang bersengketa.</p>	<p>Membahas tentang Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen</p>	<p>Membahas tentang penyelesaian sengketa secara arbitrase di BPSK sedangkan penelitian saya membahas dampak kevakuman pada BPSK</p>

			keputusan.		
5	Rida Ista Sitepu, Hana Muhamad/ Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia	bagaimana efektifitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia?	Untuk memastikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat secara efektif menjalankan kewajibannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, maka perlu dilakukan revisi UUPK. Revisi ini dimaksudkan untuk menyempurnakan peraturan yang menjadi kewenangan BPSK.	Membahas tentang Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen	Membahas tentang evektifitas peyelesaian sengketa sedangkan penelitian saya tentang dampak kevakuman BPSK

Berdasarkan lima penelitian tersebut, penelitian penulis dengan judul “Dampak Kevakuman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang Bagi Perlindungan Konsumen” merupakan penelitian yang menekankan dampak dari kevakuman BPSK, sedangkan penelitian lainnya lebih focus kepada BPSKnya saja.

## B. Landasan Teori

### 1. Perlindungan Konsumen

#### a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen, sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana dalam Pasal 12 “Konsumen adalah setiap orang, pemakai barang dan/atau jasa, yang

tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>17</sup> Dijelaskan dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>18</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan konsumen sebagai seseorang yang menggunakan suatu produk, seseorang yang menerima pesan iklan, atau seseorang yang menggunakan suatu jasa. Kamus Bahasa Inggris Collins Cobuild memberikan definisi literal tentang konsumen sebagai individu atau bisnis yang membeli atau menggunakan produk atau layanan, atau sebagai barang inventaris atau pengguna banyak barang. Di sisi lain, konsumen pada umumnya dicirikan sebagai siapa saja yang memanfaatkan produk atau jasa.<sup>19</sup> Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, salah satunya adalah perlindungan barang dan jasa.,<sup>20</sup> Dimulai dari tindakan perolehan barang dan jasa dan diakhiri dengan hasil penggunaan atau penerimaan barang dan jasa tersebut. Menurut Az.

---

<sup>17</sup> Dewa Gde Rudy I Made Dedy Priyanto, I Made Sarjana, Suatra Putr awan, Ida Bagus Putu Utama. Ketut Sukranat, I Made Dedy Priyanto, *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*, 2016.

<sup>18</sup> Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>19</sup> Muhamad Qustulani, *MODUL MATAKULIAH PERLINDUNGAN HUKUM & KONSUMEN* (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018), 35.

<sup>20</sup> RIZKY DARMAWAN, “EFEKTIVITAS PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DI PROVINSI DKI JAKARTA” (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 1441H/2019M), 16.

Nasution, hukum konsumen merupakan kumpulan norma dan asas yang fungsi utamanya menjaga hak dan kepentingan konsumen melalui pengaturan.<sup>21</sup> Konsumen di bagi menjadi tiga yakni konsumen komersial, konsumen antara dan konsumen akhir.<sup>22</sup>

#### b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk memberikan perlindungan konsumen melalui penetapan standar peraturan perundang-undangan yang jelas.<sup>23</sup> Hukum konsumen adalah keseluruhan undang-undang yang mengatur interaksi dan perselisihan antar kelompok berbeda sehubungan dengan produk dan layanan yang digunakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai bagian dari undang-undang konsumen, undang-undang perlindungan konsumen menetapkan cara melindungi kepentingan konsumen dan menjabarkan norma dan prinsip yang mengatur industri secara keseluruhan. Walaupun undang-undang perlindungan konsumen tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, namun berikut rumusan undang-undang mengenai perlindungan konsumen yakni “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. (Pasal 1 butir 1 UUPK).<sup>24</sup> Menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang

---

<sup>21</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019), 4.

<sup>22</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2016), 18.

<sup>23</sup> Wiwik Sri Widiarty, *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK PANGAN KADALUARSA* (Depok: PT Komodo Book, 2016), 17.

<sup>24</sup> Rinitami Njatrijani, “POSISI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 DALAM UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN,” *Diponegoro Private Law Review* 1.1 (2017): 25.

Perlindungan Konsumen, ”konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan atau jasa yang di sediakan untuk masyarakat baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk di perdagangkan. ”

Dalam bahasa Arab untuk istilah "perlindungan konsumen" adalah "himayah al-mustahlik". Perlindungan disebut dengan al-himayah menurut bahasa arab artinya memantau, mengawasi, dan memelihara. Al-himayah yang dimaksud di sini adalah melindungi konsumen dengan memberikan rasa aman sepenuhnya yaitu: mengamankan dirinya, asetnya, lingkungan tempat tinggalnya atau memberikan rasa aman atas segala sesuatu yang dihadapinya.

Mustahlik adalah kata benda dari istihlak (konsumsi). Kata "istihlak" berasal dari "halaka" yang berarti musnah, yaitu perubahan sesuatu dari bentuk yang bermanfaat menjadi tidak bermanfaat. Bermanfaat berarti digunakan untuk tujuan pembuatannya. Para sarjana Muslim modern mendefinisikan istihlak (konsumsi) yaitu menghabiskan uang dan kehilangan sesuatu bentuk aslinya atau konversi sesuatu dari satu bentuk lain seperti kapas menjadi pakaian atau seragam. Al-mustahlik dengan demikian berarti orang yang membelanjakan hartanya sendiri atau sebaliknya.

Dalam hukum Islam, istilah himayah al-mustahlik yaitu perlindungan konsumen, secara khusus tidak muncul dalam istilah-istilah yang tepat dalam kitab-kitab fikih klasik. Para fuqaha' juga tidak menyebutkan istilah ini dalam tulisan- tulisan mereka. Namun, secara prinsip yang

berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam berbagai bab fikih seperti tanggung jawab (dhāmān), kontrak, penipuan (tadlis), ketidakpastian (gharar), penimbunan, hukum opsi, dan ombudsman (hisbah) yang menjelaskan keselamatan konsumen dari pemalsuan, penipuan dan menyembunyikan cacat, dan lain- lain.<sup>25</sup>

c. Hak-hak Konsumen

Keamanan, pengetahuan, pilihan, dan kemampuan untuk didengarkan adalah empat hak dasar konsumen.<sup>26</sup> Menurut pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Hak-Hak Konsumen adalah

- a) "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;<sup>27</sup>
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>25</sup> Musataklima, 11.

<sup>26</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 30.

<sup>27</sup> Kristiyanti, 31.

- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”<sup>28</sup>

#### d. Hak Hak Perspektif Islam

Dalam Islam, hak seseorang untuk menciptakan kekayaan diimbangi dengan kebutuhan untuk mempertimbangkan bagaimana transaksi ini mempengaruhi kesejahteraan pihak lain. Ini termasuk perlindungan hak-hak konsumen, yang diperluas untuk Muslim dan non-Muslim sekaligus. Meskipun di masa lalu para ahli hukum Islam tidak menyebut istilah "perlindungan konsumen" secara khusus, namun sebenarnya konsep tersebut tertanam dalam maqasid al-syari'ah (tujuan-tujuan syariat) atau nilai-nilai esensial yang ingin dilindungi dan dilestarikan oleh syariat.

Tujuan utama dari syariat atau adalah untuk memberikan manfaat bagi seluruh umat manusia, terkait dengan urusan mereka, baik di dunia maupun di akhirat. Hal ini dijelaskan sebagai "hikmah di balik hukum" yang berarti setiap hukum syariat memiliki manfaatnya sendiri bagi seluruh umat manusia dan juga disusun oleh para ulama Islam

---

<sup>28</sup> Kristiyanti, 32.

berdasarkan konsep masalah dengan mempertimbangkan semua manfaat dan menghindari setiap masyaqqah; mencegah setiap kejahatan. Secara umum, tujuan syariat adalah untuk menjamin kemaslahatan manusia dan melindungi mereka dari kejahatan dan bahaya. Seperti yang Allah sebutkan dalam QS. Al-Anbiya' [21]:107:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Artinya: Kami tidak mengutus kamu (Nabi Muhammad), kecuali sebagai rahmat bagi seluruh dunia. (QS. Al-Anbiya' [21]:107).

Pada ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah mengutus Nabi Muhammad SAW dengan membawa syariat untuk melindungi kepentingan manusia dan menghindarkannya dari bahaya dunia dan akhirat. Jadi, berdasarkan ayat tersebut, mengacu pada hak asasi manusia dan perlindungan konsumen secara umum. Al-Quran dan hadis sebagai sumber utama hukum syariah telah menetapkan struktur dasar perlindungan konsumen yang berlaku saat ini seperti pada masa keemasan Nabi Muhammad SAW dan para khalifah yang dibimbing. Keterkaitan tujuan syariat dengan perlindungan konsumen:

- a) Perlindungan bagi agama
- b) Perlindungan bagi manusia dan keturunannya
- c) Perlindungan terhadap kehormatan atau martabat manusia
- d) Perlindungan intelektualitas (pikiran/akal)

e) Perlindungan kekayaan atau properti<sup>29</sup>

#### e. Kewajiban Konsumen

Sedangkan menurut pasal 5 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen ialah:

- a) "Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut."<sup>30</sup>

#### f. Kewajiban Konsumen Perspektif Islam

Terdapat beberapa prinsip konsumsien dalam Islam yang menjadi kewajiban moral bagi konsumen muslim untuk menerapkannya. Kewajiban ini lebih luas cakupannya dari UUPK bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Sebab prinsip-prinsip etika moral kewajiban transaksi tersebut yang harus diterapkan oleh konsumen tidak hanya pada saat bertransaksi, akan tetapi sebelum transaksi, kewajiban-kewajiban moral tersebut harus dijadikan sebagai fondasi dalam melakukan transaksi produk yang akan dikonsumsinya.

---

<sup>29</sup> Musataklima,75.

<sup>30</sup> Pasal 5 Undang Undang NO 8 TAHUN 1999 tentang perlindungan konsumen.

Etika konsumen yang bermoral Islam dengan pedoman Al-Quran dan hadis. Islam adalah agama yang sarat dengan etika, Syed Nawab Haidar Naqvi mengungkapkan sebagaimana dikutip oleh Suyoto Arief, bahwa etika dalam Islam dapat dikelompokkan ke dalam enam aksioma utama, yaitu: (a) tauhid, (b) keadilan, (c) kebebasan berkehendak dan bertanggung jawab, (d) halal, dan (e) sederhana.

Adapun menurut Muhammad Abdul Manan sebagaimana dikutip oleh Hafas Furqani, terdapat lima prinsip perilaku konsumen dalam Islam yaitu: (a) prinsip keadilan; (b) prinsip kebersihan; (c) prinsip kesederhanaan; (d) prinsip kedermawanan; dan (e) prinsip moralitas.<sup>31</sup>

## 2. Sengketa Dan Sengketa Konsumen

### a. Pengertian Sengketa

Kata sengketa (*conflict; dispute*) bersifat merusak (*destructive*) dan merugikan (*harmful*), melainkan membangun (*constructive*), menarik/menantang (*challenging*) serta dinamis sebagai katalisator perubahan (*a catalyst for change*).<sup>32</sup> "Sengketa" atau "konflik" adalah definisi umum dari kata tersebut. Menurut Roni Hanitijo yang dikutip Lalu Husni, konflik terjadi ketika dua kelompok atau lebih secara aktif bekerja untuk meyakinkan satu sama lain bahwa tujuan mereka benar, meskipun

---

<sup>31</sup> Musataklima, 77.

<sup>32</sup> Dewi Tuti Muryati Muryati B. Rini Heryanti, "PENGATURAN DAN MEKANISME PEYELESAIAN SENGKETA NONLITIGASI DI BIDANG PERDAGANGAN," *J. DINAMIKA SOSBUD* 13.1 (2011): 49.

mereka tidak dapat mencapai kesepakatan mengenai tujuan bersama.<sup>33</sup> Sengketa adalah ketika satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain dan membawa masalah tersebut ke pihak lain.

#### b. Pengertian Sengketa Konsumen

Menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, "Sengketa Konsumen adalah sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan menderita kerugian akibat mengonsumsi barang atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."<sup>34</sup>

#### c. Penyebab Sengketa

Ketidakpuasan kedua belah pihak seringkali menjadi akar penyebab pertengkaran. Menurut Gatot Supramono, perbedaan pendapat bisa muncul karena berbagai sebab, termasuk namun tidak terbatas pada perbedaan pandangan mengenai makna dan ruang lingkup ketentuan perjanjian serta pelaksanaannya. Menurut Khotibul Umam, perselisihan terjadi ketika salah satu pihak tidak senang dengan pelaksanaan tanggung jawab atau prestasi pihak lain yang dituangkan dalam perjanjian.

---

<sup>33</sup> HULMAN PANJAITAN PANJAITAN, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Jakarta: JALA PERMATA AKSARA, 2021), 95.

<sup>34</sup> Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang badan penyelesaian konsumen.

Peristiwa seperti ini dikenal sebagai wanprestasi atau janji yang telah dilanggar.<sup>35</sup>

#### d. Peyelesaian Sengketa

Pada pasal 45 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan "Peyelesaian sengketa konsumen (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa." Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa suatu sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) "Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha;
- b) Melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum."

---

<sup>35</sup> PANJAITAN, 96.

Selain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, tidak ada organisasi lain yang dapat memediasi permasalahan konsumen selain pengadilan. Demikian pula metode penyelesaian sengketa alternatif termasuk mediasi, konsiliasi, dan arbitrase tidak dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen.<sup>36</sup>

### 3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

#### a. Pengertian

Menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan Sengketa Konsumen."<sup>37</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah; "Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen." Untuk kepentingan penyelesaian permasalahan konsumen di luar pengadilan, pemerintah masing-masing Daerah Tingkat II membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Untuk menghindari litigasi, pemerintah di Daerah Tingkat II telah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen sesuai Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>36</sup> PANJAITAN, 99.

<sup>37</sup> Pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang badan penyelesaian konsumen.

Perlindungan Konsumen, terdapat lembaga peradilan konsumen di setiap Daerah Tingkat II Kabupaten dan Kota di Indonesia yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK. Tugas mereka adalah menyelesaikan perselisihan konsumen di luar sistem pengadilan biasa.<sup>38</sup> Kasus-kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mencakup perselisihan antara pelaku usaha dan individu yang telah menggunakan produk atau jasa mereka dan kini mencari ganti rugi atas kerugian, polusi, atau kerugian finansial.<sup>39</sup>

b. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK)

Dasar hukum pendirian BPSK adalah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999, khususnya Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 49 ayat (1), dapat diketahui bahwa "secara normatif BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa khusus di luar pengadilan bagi sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha."<sup>40</sup> Dan juga Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

---

<sup>38</sup> HOKY PUTRA SATRIA, "KAJIAN TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ( BPSK ) MALANG STUDI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ( BPSK ) MALANG" (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG, n.d.), 30.

<sup>39</sup> Lidya Cristy Ndiloisa Ginting, Hasyim Purba, and Syarifah Lisa Andriati, "Penerapan Prinsip Itikad Baik Terhadap Kewajiban Pemberitahuan Riwayat Kesehatan Sebagai Penyebab Ditolaknya Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa," n.d., 528.

<sup>40</sup> PANJAITAN, 143.

c. Kedudukan Badan Peyelesaian Konsumen (BPSK)

Selain melakukan mediasi konflik di luar pengadilan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertugas melakukan konsultasi dengan para pihak, mengawasi pemberlakuan klausul baku, menerima pengaduan pelanggan mengenai pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen, dan melaksanakan tugas dan kewenangan pemeriksaan lainnya yang berkaitan dengan perusahaan. yang dianggap melanggar UU No. 8 Tahun 1999

d. Tugas dan Kewewenanagan Badan Peyelesaian Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah untuk menangani perselisihan konsumen dengan dunia usaha atau produsen yang biasanya melibatkan permasalahan bernilai rendah, seperti pengadilan gugatan kecil atau tribunal di negara-negara yang menganut sistem common law. Namun, karena tidak ada batasan nilai gugatan, gugatan konsumen dapat mencakup jumlah apa pun mulai dari jumlah kecil hingga besar.<sup>41</sup> Tugas pokok BPSK dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menagani dan meyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, adapun tugas lain dari BPSK ialah:

- a) “Melaksanakan penanganan dan peyelesaian sengketa
- b) Memberikan kontribusi perlindungan konsumen
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku

---

<sup>41</sup> Billy Christian Antouw, “KEDUDUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN PERKARA PELAKU USAHA DAN KONSUMEN,” *Lex Privatum* III.1 (2015): 177.

- d) Melaporkan kepada peyidik umum apabila terjadi pelanggaran dalam ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen
- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g) Memanggil pelaku usaha yang di duga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h) Memanggil atau menghadirkan saksi, saksi ahli atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran tersebut
- i) Meminta bantuan peyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli
- j) Mendapatkan, meneliti atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain yang di perlukan untuk pemeriksaan
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dalam konsumen
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Undang undang Perlindungan Konsumen
- m) Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.”

Untuk mendapatkan kompensasi, BPSK berwenang menyelidiki situasi yang melibatkan aktivitas ilegal. Sepanjang peraturan khusus pada tingkat undang-undang tidak mencabut kewenangan BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen atau membentuk lembaga khusus

penyelesaian sengketa asuransi, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tetap mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Tentu saja BPSK masih mampu menyelesaikan penyelesaiannya. perbedaan pendapat tanpa menempuh jalur hukum forma.<sup>42</sup>

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi :

- a. ”melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

---

<sup>42</sup> Wisnu Kumala, Yaswirman Yaswirman, and Ulfanora Ulfanora, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Pasca Keluarnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014,” *JURNAL MERCATORIA* 12, no. 2 (December 26, 2019): 104, <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v12i2.2748>.

- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
  - i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
  - j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
  - k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
  - l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  - m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.”<sup>43</sup>
- e. Metode Peyelesaian Sengketa Di Badan Peyelesaian Konsumen (BPSK)

Cara peyelesaian di BPSK sendiri menggunakan tiga cara yakni konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen<sup>44</sup> menjadi dua bagian, yaitu metode penyelesaian sengketa alternatif, termasuk yang melibatkan konsumen dan sistem

---

<sup>43</sup> Pasal 52 Undang Undang NO 8 TAHUN 1999 tentang perlindungan konsumen.

<sup>44</sup> Mia Hadiati and Mariske Myeke Tampi, “EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI D.K.I. JAKARTA” 6, no. 1 (2017): 67.

hukum: Ketika para pihak tidak dapat menyelesaikan perbedaan mereka melalui litigasi, mereka dapat mencari metode penyelesaian konflik alternatif seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase BPSK. Namun hukum acara perdata mengamanatkan bahwa perselisihan yang melibatkan konsumen diselesaikan melalui jalur litigasi.<sup>45</sup>

f. Keanggotaan Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasal 10 Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur:

- a) "Pemerintah, unsur pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a berasal dari Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah provinsi dan/atau kabupaten/kota di wilayah kerja BPSK.
- b) Konsumen, unsur Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berasal dari wakil LPKSM di kabupaten/kota yang berada di wilayah kerja BPSK
- c) Pelaku Usaha, unsur pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c berasal dari wakil asosiasi atau organisasi Pelaku Usaha di kabupaten/kota yang berada di wilayah kerja BPSK."<sup>46</sup>

4. Sekretariat Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

- a. Keanggotaan Sekretariat Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

---

<sup>45</sup> Hadiati and Tampi, 68.

<sup>46</sup> Pasal 10 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sekretariat BPSK membantu badan induk BPSK dalam menjalankan fungsinya. Pejabat dan anggota sekretariat BPSK terpilih menjabat untuk jangka waktu enam tahun dan dapat diangkat kembali.<sup>47</sup> Karena banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan, maka sekretariat BPSK membutuhkan sedikitnya tiga orang. Keputusan Gubernur menetapkan kriteria pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat BPSK.<sup>48</sup> Anggota sekretariat BPSK pada ayat (1) terbagi dalam 2 (dua) bidang:

- a) Tata usaha pelayanan pengaduan dan konsultasi;
- b) Kepaniteraan<sup>49</sup>

b. Tugas Sekretariat Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Menurut Pasal 36 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepala sekretariat BPSK mempunyai tugas:

- a) "Mengoordinasikan pelaksanaan tugas dari masing-masing bidang sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2);
- b) Melaksanakan administrasi persidangan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- c) Mempersiapkan dan menyampaikan berkas perkara kepada ketua BPSK."

---

<sup>47</sup> Pasal 35 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>48</sup> Pasal 37 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>49</sup> Pasal 27 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Anggota sekretariat BPSK di bidang tata usaha Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi mempunyai tugas:

- a) ”Menyiapkan kebutuhan rumah tangga BPSK;
- b) Melaksanakan tata kelola persuratan;
- c) Melaksanakan tata kelola arsip berkas permohonan/pengaduan, berita acara persidangan, dan putusan;
- d) Menerima dan melakukan pendaftaran permohonan pengaduan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- e) Memberitahukan dan menyerahkan berkas pengaduan atau permohonan penyelesaian Sengketa Konsumen kepada kepala sekretariat;
- f) Mengelola jadwal persidangan BPSK dan pemanggilan para pihak yang bersengketa;
- g) Memberikan penjelasan mengenai syarat-syarat pengajuan pengaduan dan hak-hak Konsumen serta mekanisme bersengketa di BPSK; dan melaksanakan tugas lain yang diperlukan dalam bidang tata usaha pelayanan pengaduan dan konsultasi.”<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Pasal 36 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris, suatu pendekatan penelitian dalam bidang hukum yang bertujuan untuk mengamati hukum dalam konteks praktis serta menyelidiki implementasinya dalam lingkungan sosial.<sup>51</sup> Penelitian yang menggunakan empiris berhubungan dengan data penelitian sebagai bahan analisis untuk menjawab permasalahan penelitian. Penelitian ini melakukan penelitian langsung di lapangan (*field research*).<sup>52</sup>

Penulis menggunakan metode penelitian empiris dikarenakan penulis ingin meneliti dampak dari kevakuman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan terjun langsung ke lapangan yaitu di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen.

#### B. Pendekatan Penelitian

Sebuah strategi yang didasarkan pada sosiologi dan hukum digunakan dalam penelitian ini. Dengan memadukan bidang hukum dan sosiologi, yuridis sosiologi mengkaji hukum dari sudut pandang interdisipliner. Penelitian yuridis sosiologis memiliki karakter kajian, yaitu: pertama,

---

<sup>51</sup> Muhammad Syahrudin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris Penulisan Proposal, Laporan Skripsi Dan Tesis* (Riau: DOTPLUS, 2022), 4.

<sup>52</sup> Nurul Qamar Qamar Muhammad Syarif, Dachran S. Busthami, M. Kamal Hidjaz, Aan Aswari, Hardianto Djanggih, Farah Syah Rezah, *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)* (Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn), 2017), 8.

pembahasan pelaksanaan hukum di masyarakat, bukan hanya pada hukum yang tertulis dalam buku atau undang-undang. Kedua, penggunaan logika dalam penelitian hukum yuridis sosiologis bersifat posleriori (pengetahuan yang bergantung pada bukti empiris). Ketiga, validitasnya di dasarkan pada fakta realitas hukum.<sup>53</sup> Penggunaan metode yuridis sosiologis bertujuan untuk mengetahui dampak kevakuman Badan Peyeleasian Sengketa Konsumen secara langsung dengan melakukan penelitian secara langsung di UPT Perlindungan Konsumen Malang.

### **C. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi untuk melakukan penelitian di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen yang terletak di Jalan Aries Munandar No. 24 Kiduldalem Kec. Klojen Kota Malang Jawa Timur 65119.

### **D. Sumber Data**

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua yaitu:

- a. Primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. yang terdiri dari wawancara kepada Bu Yayuk dan Pak Lepie selaku pegawai Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang dan juga Bu Putu selaku mantan ketua BPSK dan Mediator, informan yang mengetahui

---

<sup>53</sup> Muhammad Chairul Huda Huda, *METODE PENELITIAN HUKUM (Pendekatan Yuridis Sosiologis)* (Jawa Tengah: The Mahfud Ridwan institute, 2021), 21.

tentang dampak kevakuman Badan Peyelesaian sengketa Konsumen (BPSK), melakukan wawancara kepada narasumber dan melakukan wawancara kepada responden.

- b. Sekunder, sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, seperti keterangan dari pihak lain atau dokumen berupa buku, jurnal, tesis, dan buku tentang perlindungan konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta kasus-kasus hukum yang berkaitan dengan pengumpul data. ketidakhadiran lembaga dan yurisprudensi perlindungan konsumen.<sup>54</sup>

#### **E. Metode Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berupa wawancara kepada Bu Yayuk dan Pak Lepie selaku pegawai Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang dan Bu Putu selaku mantan ketua BPSK dan Mediator terkait dampak dari kevakuman BPSK untuk mengumpulkan data mendalam tentang pandangan, persepsi, dan pengalaman dari partisipan.

#### **F. Metode Pengolahan Data**

Analisis data deskriptif kualitatif, yang melibatkan pengkategorian dan pemilihan data penelitian berdasarkan kualitas dan kebenarannya, merupakan metode analisis data yang digunakan. Untuk mencari solusi

---

<sup>54</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, n.d.), 54.

atas pertanyaan penelitian tersebut, data kemudian dihubungkan dengan teori dan aturan perundang-undangan yang diperoleh melalui studi dokumen.

Adapun proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Memeriksa Data (*editing*)

Editing melibatkan meninjau kembali data yang telah dikumpulkan dengan melakukan pencarian baru. Data atau informasi tersebut akan diperiksa ulang setelah dikumpulkan untuk memastikan komprehensif dan memenuhi persyaratan untuk menjawab pertanyaan peneliti. Setelah itu meningkatkan kualitas tulisan sekaligus mengisi kekosongan penelitian.

b. Klasifikasi (*clasifying*)

Klasifikasi mengikuti analisis data, yang memerlukan penggabungan informasi dari berbagai sumber dan membuat penyesuaian yang diperlukan.

c. Verifikasi (*vervying*)

Di sini berarti memeriksa kembali data yang dikumpulkan untuk memastikannya sesuai dengan harapan peneliti sehingga dapat dipahami, digunakan, dan diinterpretasikan dengan lebih baik.

d. Analisis (*analyzing*)

Menganalisis fakta yang dikumpulkan berdasarkan teori yang sudah ada sebelumnya untuk menyelesaikan masalah.

e. Kesimpulan (*concluding*)

Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam pengolahan data, dan pengambilan kesimpulan ini dari semua pembahasan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Unit Pelaksana Teknis Pelindungan Konsumen Malang**

UPT Perlindungan Konsumen Malang merupakan Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Sejarah berdirinya Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen di Jawa Timur tidak terlepas dari berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Kota sebelumnya bertanggung jawab atas kegiatan perlindungan konsumen dan pengawasan peredaran barang dan jasa. Namun tanggung jawab tersebut telah dialihkan kepada Pemerintah Provinsi, khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, sesuai dengan pembagian urusan pemerintahan di bidang perdagangan, subbidang standardisasi, dan perlindungan konsumen. Pemerintah Provinsi Jawa Timur, sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memberikan prioritas tinggi pada pelaksanaan dan peningkatan prakarsa perlindungan konsumen serta pengaturan barang dan jasa yang beredar. Mengingat kompleksnya persoalan perlindungan konsumen, maka Pemerintah Provinsi Jawa Timur membentuk Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen di Jawa Timur dengan melakukan perubahan terhadap

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 103 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas. Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Hal ini disusul dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 yang juga membahas tentang perlindungan konsumen.

Tersebar di 5 (lima) kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai wilayah kerja tersendiri, UPT Perlindungan Konsumen mempunyai tugas melaksanakan beberapa tugas Departemen, seperti menjamin peredaran barang dan jasa yang bebas dan adil, memfasilitasi transaksi antar konsumen dan bisnis, dan menyediakan layanan administratif dan masyarakat.:

- a. UPT Perlindungan Konsumen Surabaya
- b. UPT Perlindungan Konsumen Malang
- c. UPT Perlindungan Konsumen Kediri
- d. UPT Perlindungan Konsumen Bojonegoro
- e. UPT Perlindungan Konsumen Jember

Ke lima UPT PK tersebut yang tersebar di Jawa timur yang terletak di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Surabaya terletak di Jl. Rajawali No.39, Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur, Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang terletak di Jalan Aries Munandar No. 24 Kiduldalem Kec. Klojen Kota Malang Jawa Timur, Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen

Kediri terletak di Jl. Sudanco Supriadi No.3, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kabupaten Kediri, Jawa Timur, Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Bojonegoro terletak di Jl. Setya Budi No.53, Klamong, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62113 dan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Jember terletak di Jl. Trunojoyo No.36, Sawahan Cantian, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Wilayah kerja BPSK pada ke 5 kota tersebut mengikuti area kerja UPT Perlindungan Konsumen sebagai dikarenakan yang bertugas memfasilitasi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah UPT di bawah seksi pembedayaan konsumen dan pelaku usaha, berikut ini merupakan wilayah kerja UPTPK Jawa Timur:

**Tabel 4. 1**

**Wilayah kerja Unit Pelaksana Teknik  
Perlindungan Konsumen (UPTPK) Jawa Timur**

No	UPT Perlindungan konsumen	Wilayah Kerja
1	Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kota Surabaya</li> <li>2. Kabupaten Sidoarjo</li> <li>3. Kabupaten Gresik</li> <li>4. Kabupaten Bangkalan</li> <li>5. Kabupaten Sampang</li> <li>6. Kabupaten Pamekasan</li> <li>7. Kabupaten Sumenep</li> </ol>
2	Malang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabupaten Malang</li> <li>2. Kota Malang</li> <li>3. Kota Batu</li> <li>4. Kabupaten Pasuruan</li> <li>5. Kota Pasuruan</li> <li>6. Kabupaten Blitar</li> <li>7. Kota Blitar</li> </ol>

		8. Kabupaten Tulungagung.
<b>3</b>	Kediri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabupaten Madiun</li> <li>2. Kota Madiun</li> <li>3. Kabupaten Magetan</li> <li>4. Kabupaten Pacitan</li> <li>5. Kabupaten Ponorogo</li> <li>6. Kabupaten Nganjuk</li> <li>7. Kabupaten Trenggalek</li> <li>8. Kabupaten Kediri</li> <li>9. Kota Kediri</li> </ol>
<b>4</b>	Bojonegoro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabupaten Bojonegoro</li> <li>2. Kabupaten Lamongan</li> <li>3. Kabupaten Tuban</li> <li>4. Kabupaten Jombang</li> <li>5. Kabupaten Mojokerto</li> <li>6. Kota Mojokerto</li> <li>7. Kabupaten Ngawi</li> </ol>
<b>5</b>	Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabupaten Jember</li> <li>2. Kabupaten Lumajang</li> <li>3. Kabupaten Banyuwangi</li> <li>4. Kabupaten Situbondo</li> <li>5. Kabupaten Bondowoso</li> <li>6. Kabupaten Probolinggo</li> <li>7. Kota Probolinggo.</li> </ol>

*Sumber : Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018*

*Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur<sup>55</sup>*

Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen (UPT PK) Malang adalah sebuah lembaga atau unit yang bertanggung jawab atas perlindungan hak-hak konsumen di Kota Malang. UPT PK ini merupakan bagian dari pemerintah daerah setempat dan memiliki

<sup>55</sup> Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

peran penting dalam menegakkan perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku di wilayah Malang.

**Gambar 4.1**



*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

#### Tugas UPT Perlindungan Konsumen

1. Menerapkan pengawasan perlindungan konsumen dan menindaklanjuti temuannya; memantau bebas arus barang dan jasa di pasar dan fasilitas penyimpanan;
2. Merangkul kekuatan konsumen dan dunia usaha
3. Mengembangkan dan melaksanakan program pelatihan
4. Mendorong pelanggan dan pelaku usaha, mengkoordinasikan pelayanan administrasi, dan mengawasi arus barang dan jasa

#### Tujuan UPT Perlindungan Konsumen

1. Melindungi konsumen terhadap akses negatif pemakaian barang dan jasa yang tidak memenuhi aspek keamanan, keselamatan, kesehatan dan lingkungan
2. Menumbuhkan kesadaran masyarakat sebagai konsumen akan hak dan kewajiban dalam memperoleh barang dan jasa yang beredar di pasar
3. Menumbuhkan pelaku usaha agar bersifat jujur dan tangguh dan bertanggung jawab sesuai dengan hak dan kewajiban
4. Melindungi industri dalam negeri serta mendorong terciptanya iklim usaha yang kuat

#### Tugas dan fungsi UPT Perlindungan Konsumen Malang

1. Pemantauan barang kebutuhan pokok dan penting
2. Pengawasan barang beredar, jasa dan tertip niaga
3. Pelayanan masyarakat
4. Kurasi IKM/UKM
5. Peberdayaan konsumen
6. Pemberdayaan pelaku usaha
7. Fasilitasi BPSK<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Yayuk, Wawancara, (Malang, 13, November, 2023).

## **B. Dampak Kevakuman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### **Kota Malang Bagi Perlindungan Konsumen**

#### **1. Penyebab Kevakuman BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dengan penyedia barang atau jasa. Konsumen dapat mengajukan gugatan sengketa konsumen kepadapengadilan atau BPSK. BPSK sendiri terbentuk karena adanya UUPK pada Pasal 49 sampai 48 tentang Badan Peyelelesaian sengketa Konsumen dan tugas dari BPSK sendiri sudah di atur di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2021 tentang Pelaksanaan Tugas BPSK. Kesepakatan mengenai jenis dan besaran ganti rugi atau masalah tertentu untuk menjamin konflik tidak terulang kembali merupakan tujuan penyelesaian sengketa melalui BPSK..<sup>57</sup>

Keberlangsungan kinerja BPSK dapat terganggu oleh beberapa faktor, salah satunya dan paling utama adalah kevakuman dalam keanggotaan. Anggota BPSK dapat berupa pejabat pemerintah, pelaku usaha, atau konsumen perseorangan. Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ditunjuk oleh perangkat daerah pada Pemerintah Daerah provinsi/kabupaten/kota menjabat sebagai anggota BPSK, sebagaimana tercantum dalam pasal 10 Peraturan

---

<sup>57</sup> Musataklima, *HUKUM DAN KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN INDONESIA* (MAKNAWI, 2024), 245.

Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020. Apabila Tidak - Organisasi Konsumen Pemerintah belum terbentuk, tokoh masyarakat di wilayah tersebut dapat mewakili unsur konsumen yang berasal dari perwakilan LPKSM kabupaten dan kota dalam wilayah kerja BPSK. Komponen pelaku usaha bersumber dari BPSK wilayah kabupaten dan kota melalui asosiasi dan kelompok pelaku usaha.<sup>58</sup>

Menurut keterangan dari Pak Lepie Peyebab kevakuman Badan penyelesaian Konsumen (BPSK) kota Malang disebabkan oleh<sup>59</sup>

*“Kevakuman Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen ini terjadi dikarenakan masa keberlakuan keanggotaan Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sudah habis dan masih belum diperbarui”*

Disebutkan pada Pasal 13 dalam Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan “Masa keanggotaan anggota BPSK selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali sepanjang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini”.<sup>60</sup>

Sebelum masa berlakunya BPSK habis seharusnya sudah terdapat proses pembentukan BPSK baru seperti yang tercatum pada Pasal 5

---

<sup>58</sup> Musataklima, 246.

<sup>59</sup> Lepie, Wawancara, (Malang, 13, November, 2023).

<sup>60</sup> Pasal 13 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan “Gubernur melakukan pendaftaran atas BPSK yang telah dibentuk kepada Menteri dalam jangka waktu paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak ditetapkannya Keputusan Gubernur mengenai Pembentukan BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4”.<sup>61</sup> Pada Pasal 4 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri diterangkan bahwa pembentukan BPSK berdasarkan Keputusan Gubernur yang berbunyi:<sup>62</sup>

- b. BPSK dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi.
- c. Wilayah kerja provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas wilayah kabupaten/kota.
- d. Khusus untuk Provinsi DKI Jakarta, BPSK dibentuk di provinsi berdasarkan Keputusan Gubernur.

Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyebutkan, pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK diatur dengan Keputusan Gubernur.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> Pasal 5 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>62</sup> Pasal 4 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>63</sup> Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menurut Pasal 49 ayat (2) UUPK, untuk diangkat menjadi anggota BPSK, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Warga negara Republik Indonesia.
2. Berbadan sehat.
3. Berperilaku baik.
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan.
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.<sup>64</sup>

Anggota setiap unsur berjumlah sedikit-dikitnya tiga orang, dan sebanyak-banyaknya lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri. Namun menurut Pasal 9 ayat (3) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang BPSK, diatur oleh Peraturan Menteri.

Keanggotaan BPSK juga dapat berakhir dikarenakan beberapa alasan diantaranya :<sup>65</sup>

- a. Meninggal dunia,
- b. Masa jabatan sebagai anggota BPSK berakhir, atau
- c. Diberhentikan sebelum masa jabatannya sebagai anggota BPSK berakhir

---

<sup>64</sup> Pasal 49 ayat (2) Undang Undang NO 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>65</sup> Pasal 23 ayat 1 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Selain itu, anggota BPSK yang berakhir karena diberhentikan juga disebutkan dalam Pasal 23 dalam hal :<sup>66</sup>

1. Mengundurkan diri,
2. Telah mencapai usia pensiun, bagi anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah,
3. Telah mencapai usia 65 tahun, bagi anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha,
4. Terbukti melakukan tindak pidana dan telah mendapatkan putusan yang berkekuatan hukum tetap, atau
5. Tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai anggota BPSK

Kevakuman ini terjadi karena adanya ketidakmemenuhi persyaratan untuk pengangkatan kembali anggota sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan menteri tersebut, meskipun masa jabatan anggota BPSK telah ditetapkan selama lima tahun, keanggotaan dapat diperpanjang jika anggota memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Namun, jika anggota tersebut tidak memenuhi persyaratan yang ada misalnya karena tidak memenuhi standar kinerja atau tidak memiliki kualifikasi yang memadai, maka tidak akan diangkat kembali.

Ketidakmemenuhi persyaratan untuk pengangkatan kembali juga dapat disebabkan oleh faktor lain, seperti perubahan kebijakan atau prioritas pemerintah terkait penyelesaian sengketa konsumen, misalnya

---

<sup>66</sup> Pasal 23 ayat 2 Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

jika terjadi perubahan dalam fokus atau arah kebijakan pemerintah, pengangkatan kembali anggota BPSK mungkin tidak diprioritaskan, sehingga menyebabkan kevakuman dalam keanggotaan BPSK. Selain itu, keterlambatan atau ketidakpastian dalam proses pengangkatan kembali anggota BPSK juga dapat menyebabkan kevakuman dalam keanggotaan. Proses pengangkatan kembali yang lambat atau terhambat oleh birokrasi atau prosedur administratif yang rumit dapat mengakibatkan terjadinya kevakuman dalam keanggotaan BPSK, karena tidak adanya penggantian anggota yang berakhir masa jabatannya dengan cepat.

## **2. Dampak Kevakuman Badan Peyelesaian Konsumen (BPSK) Bagi Perlindungan Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK dapat memverifikasi keakuratan klaim dan pernyataan para pihak, meninjau atau meminta dokumen keuangan terkait, faktur, hasil pengujian, atau bukti lainnya. Keputusan yang diambil oleh BPSK bersifat konklusif dan mempunyai kekuatan hukum.. BSPK Kota Malang berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan konsumen dengan dasar *win-win solution*. Setiap pengaduan akan diterima sesuai batas kewenangan yang diberikan kepada BPSK Kota Malang dan tidak dipungut biaya.

Cara untuk melakukan pengaduan ke BPSK adalah dengan membuat surat permohonan kepada Ketua BPSK. Kemudian mengisi formulir pengaduan di kantor Sekretariat BPSK yang berisi Nama, alamat pengadu dan alamat pelaku usaha yang diadukan, Keterangan waktu dan/atau tempat terjadinya transaksi, Kronologis kejadian, Bukti-bukti yang lengkap seperti Faktur, Kuitansi, Bon, Surat Perjanjian, dll, serta Fotokopi KTP pengadu dan KK bila diperlukan.<sup>67</sup>

**Gambar 4.2**



*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Malang terletak di tempat yang sama seperti Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang atau (UPT PK) yakni terletak di Jalan Aries Munandar No. 24 Kiduldalem Kec. Klojen Kota Malang Jawa Timur.

<sup>67</sup> Bidang komunikasi dan informasi publik, BPSK Kota Malang Siap Melindungi dan Selesaikan Sengketa Konsumen, <https://malangkota.go.id/2016/11/09/bpsk-kota-malang-siap-melindungi-dan-selesaikan-sengketa-konsumen/>, terakhir di akses pada 7 Maret 2024 pukul 11.59.

BPSK adalah lembaga mediator non litigasi, di mana BPSK hanya sekedar menyadarkan hak kewajiban konsumen melalui penyelesaian sengketa dengan mendatangkan kedua pihak. Di BPSK, kedua pihak didorong untuk mencapai kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa dengan bantuan mediator melalui cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Mediator memfasilitasi dialog antara pihak-pihak yang bersengketa dengan memberikan saran atau nasihat untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Jika upaya mediasi tidak berhasil, sengketa dapat diajukan ke pengadilan untuk diputuskan secara litigasi.

BPSK merupakan lembaga negara yang otonom berbentuk badan publik yang mempunyai tiga bagian, yaitu satu mewakili konsumen, satu mewakili pelaku usaha, dan satu lagi mewakili pelaku usaha, dan satu lagi berperan sebagai mediator untuk menjamin keseimbangan yang adil antara keduanya. Di BPSK terdapat tiga pilihan penyelesaian sengketa konsumen:

- a. Konsiliasi merupakan salah satu pilihan yang dapat dipilih oleh para pihak yang merupakan konsumen pengadu dan pelaku usaha yang membela diri. Dalam metode ini, panel BPSK hanya bertugas mengkoordinasikan dan memimpin proses persidangan, dan tidak terlalu mendalami pokok perkara. Konsumen pada akhirnya memutuskan atau menyetujui hasilnya. dan pelaku korporasi.

- b. Mediasi merupakan proses yang sangat mirip dengan konsiliasi; Meski demikian, Majelis BPSK akan aktif bertanya kepada para pihak dan memberikan pilihan, sehingga tidak hanya konsumen dan dunia usaha saja yang berperan dalam sidang penetapan kesepakatan para pihak. alternatif solusi yang dapat dipertimbangkan oleh kedua belah pihak.
- c. Arbitrasi berbeda dengan dua pilihan lainnya. Ketika para pihak menyetujui arbitrase, panel BPSK akan meninjau seluruh bukti dan memberikan putusan. Proses ini berbeda dengan dua proses sebelumnya, yaitu para pihak tunduk dan percaya kepada Dewan BPSK untuk mengambil pilihan terbaik; kemudian, yang harus dilakukan semua pihak hanyalah menerapkan keputusan tersebut. Ketika para pihak menyetujui arbitrase, panel BPSK akan meninjau seluruh bukti dan memberikan putusan. Dengan kata lain, para pihak hanya perlu menerapkan pilihan terbaik Dewan BPSK setelah mereka menyerahkan dan memercayai kasus mereka.<sup>68</sup>

Sengketa konsumen bisa di selesaikan di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan, penyelesaian sengketa di BPSK merupakan sengketa luar pengadilan. Menurut Pasal 52 UUPK, BPSK memiliki tugas dan kewenangan, yaitu meliputi:

---

<sup>68</sup> Febry Chrisdanty, "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PENGADILAN DAN NON LITIGASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)," *Jurnal Magister Hukum Perspektif* 11, no. 2 (January 28, 2021): 56, <https://doi.org/10.37303/magister.v11i2.9>.

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf 7 dan huruf 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.

11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.<sup>69</sup>

BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi apapun bagi pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang melanggar UUPK yang didapatkan melalui pengawasan yang dilakukan BPSK.<sup>70</sup>

Kevakuman Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) Kota Malang terjadi dikarenakan masa keanggotaan BPSK Kota Malang telah habis atau berakhir masa keanggotaan BPSK Kota Malang. Masa keanggotaan BPSK sendiri dapat diperbarui jika telah memenuhi syarat yang sudah ditentukan. Kevakuman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri tidak berpengaruh atau berdampak terhadap jumlah sengketa, dikarenakan pengaduan masih terbuka di UPT Pelindungan Konsumen meskipun kevakuman BPSK sedang berlangsung.

Menurut keterangan dari Pak Lepie pegawai dari UPTPK Malang tentang jumlah sengketa pada saat BPSK vakum.<sup>71</sup>

*“Kevakuman BPSK di Malang tidak berpengaruh terhadap bertambahnya sengketa, dikarenakan pada saat BPSK vakum*

---

<sup>69</sup> Pasal 56 Undang Undang NO 8 TAHUN 1999 tentang perlindungan konsumen.

<sup>70</sup> Musataklima, 135.

<sup>71</sup> Lepie, Wawancara, (Malang, 13, November, 2023).

*sempat terjadi wabah di Indonesia yaitu COVID-19, justru karena adanya pandemi sengketa di Kota Malang berkurang”*

Menurut keterangan dari Bu Yayuk pegawai UPTPK Malang selama BPSK belum terbentuk kembali konsumen masih bisa mengajukan sengketa di UPT PK kota Malang.<sup>72</sup>

*“Selama BPSK vakum, masyarakat masih bisa dapat mengajukan sengketa dengan mengunjungi kantor UPT Pelindungan Konsumen Malang, namun UPT Perlindungan Konsumen Malang hanya dapat memberikan surat rujukan atau surat pengantar kepada BPSK terdekat. Jika pihak yang mengajukan sengketa tersebut keberatan untuk menghadiri BPSK di kota lain, mereka dapat mengajukan sengketa ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau lembaga konsumen lain yang bisa dijangkau”*

Pada saat BPSK Kota Malang Vakum terdapat beberapa sengketa yang masuk ke UPT Perlindungan konsumen pada tahun 2022 dan 2023

**Tabel 4. 2**

**Rekap jumlah pengaduan sengketa konsumen**

**ke Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Tahun 2022**

Bulan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mediator		1		2				3	3	1	1	3
BPSK Kota lain		1						2				

<sup>72</sup> Yayuk, Wawancara, (Malang, 13, November, 2023).

LPK					1	4						
OJK										1		
Kepolisian			1	6	1							
Konsultasi pihak finance							1					
Menunggu informasi BPSK							1					
Masih berkoordinasi dengan pihak lain							1					
Mendatangi pelaku usaha untuk meminta keterangan											1	
Bukan ranah BPSK								1				
Tidak ada keterangan							1	4				

*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Berdasarkan pada tabel di atas total pengajuan sengketa ke UPTPK pada tahun 2022 yaitu 41 sengketa konsumen yang diajukan ke UPTPK Malang saat BPSK Kota Malang masih vakum. Terdapat 14 sengketa yang memilih jalur menggunakan mediator berbayar, terdapat 3 sengketa yang di selesaikan dengan menemui Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen kota lain seperti Surabaya, Kediri, Bojonegoro dan Jember, 5 sengketa yang di sarankan ke Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK), 1 sengketa yang ditangani Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 8 sengketa yang dilanjutkan di kepolisian terdekat, 1 sengketa yang konsultasi dengan pihak finance, 1 sengketa yang masih menunggu informasi dari BPSK Malang, 1 sengketa yang masih

berkoordinasi dengan pihak lain yang terlibat, 1 sengketa yang masih mencoba untuk mendatangi pelaku usaha untuk meminta keterangan, 1 sengketa yang bukan ranah dari BPSK dan terdapat 5 sengketa yang tidak memiliki keterangan.

**Tabel 4. 3**

**Rekap jumlah pengaduan sengketa konsumen  
ke Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Tahun 2023**

Bulan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Kuasa hukum	1											
LPK	2											
Kepolisian	1		1			1		1				
LPKSM		2	1	4	4	1	1		5	1		
BPSK kota lain				1	1			1			1	
BPKN						1						
Konsultasi									2	2		
Lawyer			1									
BI							1					
Tidak ada keterangan									1			

*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Berdasarkan tabel 4.2 total pengajuan sengketa ke UPTPK pada tahun 2023 yaitu 38 sengketa konsumen yang diajukan ke UPTPK Malang saat BPSK Kota Malang masih vakum. 1 sengketa yang mengambil cara penyelesaian dengan melakukan mediasi dengan kuasa hukum pelaku usaha, 2 sengketa yang dilanjutkan dengan menggunakan jalur Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK), 4

sengketa yang melakukan pengaduan di kepolisian, 19 sengketa yang memilih jalur Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), 4 sengketa yang memilih jalur penyelesaian BPSK kota lain seperti Surabaya, Kediri, Bojonegoro dan Jember, 1 sengketa yang melakukan pengaduan di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), 4 sengketa memilih konsultasi, 1 sengketa memilih mensomasi melalui lawyer, 1 sengketa mengadu ke Bank Indonesia (BI), dan 1 sengketa tidak ada keterangan.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Mediator ialah seorang pihak yang berada dalam posisi netral yang bertindak sebagai perantara dalam penyelesaian sengketa antara pihak yang berselisih untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan.<sup>73</sup> Apabila masyarakat yang bersengketa menginginkan bantuan mediator di Malang, Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen (UPT PK) akan membantu dalam menghubungi mediator bersertifikat mantan anggota BPSK Malang yaitu Bu Luh Putu Eka Wilantri, S.H., M.Hum, beliau juga merupakan anggota Pusat Mediasi Nasional (PMN), PMN

---

<sup>73</sup> Nia Kurniati and Efa Laela Fakhriah, "BPN SEBAGAI MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TANAH DI INDONESIA PASCA PERKABAN NO. 11 TAHUN 2016," *Sosiohumaniora* 19, no. 2 (July 6, 2017): 99, <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i2.11999>.

merupakan sebuah lembaga profesional yang memberikan jasa mediasi dan pelantikan mediasi untuk mediator yang berpengalaman.

Sedangkan mediator bersertifikat adalah seseorang yang telah memiliki sertifikat resmi dari lembaga atau badan yang berwenang dalam bidang mediasi. Sertifikasi ini menunjukkan bahwa mediator telah menjalani pelatihan khusus, memahami prinsip-prinsip mediasi, dan memiliki keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan untuk memfasilitasi proses mediasi dengan efektif dan adil. Keberadaan sertifikasi juga menjamin bahwa mediator telah memenuhi standar profesional tertentu dalam memberikan praktik mediasi, sehingga memberikan kepercayaan dan keamanan bagi pihak yang terlibat dalam proses mediasi.

Menurut keterangan dari Bu Luh Putu Eka Wilantri, S.H., M.Hum selaku mantan ketua BPSK dan anggota Mediator tentang biaya menyelesaikan sengketa menggunakan mediator<sup>74</sup>

*“Peyelesaian sengketa dengan menggunakan mediator berbayar, di kenakan biaya sesuai dengan ketentuan PMN biaya untuk menggunakan jasa sebagai mediator selama 1 (satu) jam mediasi adalah Rp2.000.000.00.”*

UPT Perlindungan Konsumen hanya memiliki kewenangan terbatas dalam mengani penyelesaian sengketa konsumen. UPT Perlindungan Konsumen tidak memiliki kewenangan untuk

---

<sup>74</sup> Putu, Wawancara, (Malang, 12, Januari, 2024).

memberikan fasilitas resmi seperti yang dimiliki oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Oleh karena itu, UPT Perlindungan Konsumen hanya dapat memberikan saran atau nasihat kepada masyarakat yang mengalami sengketa konsumen. UPT PK juga dapat menampung keluhan dan menawarkan beberapa opsi atau alternatif kepada masyarakat untuk menyelesaikan sengketa, meskipun UPT PK tidak memiliki kewenangan untuk mengeluarkan putusan atau keputusan resmi seperti yang dilakukan oleh BPSK.

Pada Pasal 4 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 terdapat beberapa hak konsumen yaitu:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur untuk tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>75</sup>

Pada nomor 5 menjelaskan hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa dalam perlindungan konsumen merupakan hak yang penting bagi konsumen dalam menjaga kepentingan dan hak-hak mereka dalam bertransaksi dan berinteraksi dengan penyedia barang atau jasa. Maksud dari hak untuk mendapatkan advokasi berarti konsumen memiliki hak untuk didampingi oleh pihak yang memiliki pengetahuan dan keahlian hukum dalam menyampaikan kepentingan mereka. Advokasi ini bisa dalam bentuk konsultasi, representasi hukum, atau pembelaan terhadap tindakan yang merugikan konsumen. Dengan advokasi ini, konsumen bisa lebih berdaya dalam menegakkan hak-haknya.

Maksud dari hak untuk mendapatkan perlindungan artinya konsumen memiliki hak untuk dilindungi dari praktik-praktik bisnis yang merugikan, seperti penipuan, pemalsuan, atau praktik

---

<sup>75</sup> Pasal 4 Undang Undang NO 8 TAHUN 1999 tentang perlindungan konsumen.

dagang yang tidak adil. Perlindungan ini bisa berupa regulasi pemerintah, pengawasan badan perlindungan konsumen, atau hukum-hukum yang melindungi konsumen dari kerugian finansial atau fisik.

Dan yang terakhir hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa berarti konsumen memiliki hak untuk memperoleh mekanisme yang adil dan efektif dalam menyelesaikan perselisihan dengan penyedia barang atau jasa. Ini bisa meliputi mediasi, arbitrase, atau proses hukum lainnya yang memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa tanpa harus menghadapi diri pada biaya dan kerumitan hukum yang berlebihan.

Penerapan hak-hak ini harus dilaksanakan secara patut menghasilkan lingkungan yang lebih adil dan seimbang antara konsumen dan penyedia barang atau jasa. Hal ini juga membantu memastikan bahwa konsumen memiliki kepercayaan dan keamanan dalam bertransaksi, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Pada hak-hak konsumen yang tercantum pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999 di sebutkan pada nomor 5 bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut pada saat BPSK Kota Malang

mengalami kevakuman maka hak hak konsumen yang terdapat pada nomer 5 tidak terpenuhi dikarenakan adanya kevakuman dari BPSK. Dampak kevakuman BPSK adalah konsumen tidak dapat mendapatkan layanan advokasi sehingga hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut tidak terealisasikan dikarenakan kevakuman BPSK Kota Malang tersebut.

Dengan terjadinya kevakuman ini konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa di BPSK Kota Malang tidak bisa dan jika mereka ingin menyelesaikan sengketa harus meminta surat rekomendasi harus UPT Perlindungan Konsumen mereka ingin menyelesaikan sengketa menyelesaikan sengketa dimana dengan mediator atau dengan lembaga perlindungan konsumen lainnya dan juga jika mereka ingin melakukan penyelesaian sengketa menggunakan mediator konsumen akan dikenakan biaya yang sudah ditetapkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyebab kevakuman di Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang pada tahun 2021 dikarenakan masa berlakunya BPSK Kota Malang habis dan dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebagai pelaksana di Jawa Timur tidak membentuk BPSK 6 bulan sebelum masa berlakunya habis. Hal ini terjadi dikarenakan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Jawa Timur lalai terhadap tugasnya. Masa keanggotaan BPSK sendiri hanya 5 tahun sesuai dengan Pasal 13 dalam Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan “Masa keanggotaan anggota BPSK selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali sepanjang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini”.
2. Dampak dari kevakuman yang terjadi di BPSK Kota Malang terdapat dua dampak yaitu dampak yang pertama konsumen tidak dapat mendapatkan hak-hak konsumen yang ke 5 yakni hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya peyelesaian sengketa

perlindungan konsumen secara patut. Dikarenakan BPSK Kota Malang tidak terbentuk. Dampak yang kedua penyelesaian sengketa konsumen yang di rekomendasikan pada lembaga lain mengakibatkan penyelesaian sengketa menjadi berbiaya seperti penyelesaian sengketa konsumen menggunakan mediator independen atau mantan mediator BPSK.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan tersebut maka penulis mengajukan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi Gubernur sebagai yang menaungi dinas perindustrian dan perdagangan provinsi harus memperhatikan masa berlakunya BPSK sebelum masa berlakunya habis sehingga tidak terjadi lagi kevakuman pada BPSK dan diharapkan agar lebih memperhatikan hak-hak konsumen dan juga kewajibannya agar tidak lalai dalam memperhatikan kinerja yang menyeluruh dalam hal ini BPSK yang mana keapatisan gubernur menjadikan kevakuman BPSK terjadi, sehingga pelaksanaan tugas BPSK tidak berjalan dengan baik, maka di harapkan gubernur dapat melakukan pembentukan BPSK sebelum masa berlakunya habis sesuai dengan pasal 5 Ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sehingga regenerasi anggota dan keaktifan BPSK dapat dirasakan masyarakat kembali.

2. UTPK sebagai unit pelaksana teknis perlindungan konsumen diharapkan dapat memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen yang tidak berbiaya ketika BPSK mengalami kevakuman kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang Undang NO 8 TAHUN 1999 tentang perlindungan konsumen.

### **Buku**

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, n.d.).

Atsar, Abdul dan Rani Apriani, *Buku Ajar HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019).

Huda, Muhammad Chairul, *METODE PENELITIAN HUKUM (Pendekatan Yuridis Sosiologis)* (Jawa Tengah: The Mahfud Ridwan institute, 2021).

Kristiyanti, Elina Tri Siwi. *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

Musataklima, *HUKUM DAN KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN INDONESIA* (MAKNAWI, 2024).

Nurul, Qamar Muhammad Syarif, Dachran S. Busthami, M. Kamal Hidjaz, Aan Aswari, Hardianto Djanggih, Farah Syah Rezah, *Metode Penelitian Hukum*

*(Legal Research Methods)* (Makasar: CV. Social Politic Genius (SIGn), 2017).

PANJAITAN, HULMAN PANJAITAN, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Jakarta: JALA PERMATA AKSARA, 2021).

Priyanto, Dewa Gde Rudy I Made Dedy, I Made Sarjana, Suatra Putr awan, Ida Bagus Putu Utama, Ketut Sukranata, SH.MH, I Made Dedy Priyanto, *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*, 2016.

Qustulani, Muhamad. *MODUL MATAKULIAH PERLINDUNGAN HUKUM & KONSUMEN* (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018).

Syahrur, Muhammad. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris Penulisan Proposal, Laporan Skripsi Dan Tesis* (Riau: DOTPLUS, 2022).

Widiarty, Wiwik Sri. *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK PANGAN KADALUARSA* (Depok: PT Komodo Book, 2016).

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2016).

## **Jurnal**

Antouw, Billy Christian. “KEDUDUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN PERKARA PELAKU USAHA DAN KONSUMEN,” *Lex Privatum* III.1 (2015).

Ayuningtyas, Fransiska Rinta Angela Susak. “Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan Kwh Meter Pln Oleh Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Malang” (Universitas Katolik Widya Karya Malang, 2019).

Chrisdanty, Febry. “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PENGADILAN DAN NON LITIGASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK),” *Jurnal Magister Hukum Perspektif* 11, no. 2 (January 28, 2021): 56, <https://doi.org/10.37303/magister.v11i2>.

DARMAWAN, RIZKY. “EFEKTIVITAS PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DI PROVINSI DKI JAKARTA” (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 1441H/2019M).

Ginting, Lidya Cristy Ndiloisa, Hasyim Purba, and Syarifah Lisa Andriati, “Penerapan Prinsip Itikad Baik Terhadap Kewajiban Pemberitahuan Riwayat Kesehatan Sebagai Penyebab Ditolaknya Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa,”.

- Hadiati, Mia and Mariske Myeke Tampi, “EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI D.K.I. JAKARTA” 6, no. 1 (2017).
- Kumala, Wisnu, Yaswirman Yaswirman, and Ulfanora Ulfanora, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Pasca Keluarnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014,” *JURNAL MERCATORIA* 12, no. 2 (December 26, 2019), <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v12i2.2748>.
- Kurniati, Nia and Efa Laela Fakhriah, “BPN SEBAGAI MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TANAH DI INDONESIA PASCA PERKABAN NO. 11 TAHUN 2016,” *Sosiohumaniora* 19, no. 2 (July 6, 2017), <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i2.11999>.
- Kurniawan, “PERMASALAHAN DAN KENDALA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK),” *Jurnal Dinamika Hukum* 12, no. 1 (January 15, 2012), <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>.
- Muhamad, Rida Ista Sitepu Hana. “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *URNAL RECHTEN: RISET HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA* 3.2 (2021), <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.

Muryati, Dewi Tuti B. Rini Heryanti, "PENGATURAN DAN MEKANISME PEYELESAIAN SENGKETA NONLITIGASI DI BIDANG PERDAGANGAN," *J. DINAMIKA SOSBUD* 13.1 (2011).

Njatrijani, Rinitami. "POSISI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 DALAM UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN," *Diponegoro Private Law Review* 1.1 (2017).

Rahman, Arif . "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang," *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (July 20, 2018), <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>.

RAHMANI, SILVIA. "ANALISIS KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP SENGKETA LEASING KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Putusan BPSK Nomor 02/PTS-BPSK/BK/IV/2013)" (Universitas Sriwijaya, 2019).

Rimanda, Rahmi. "KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4 (2019).

Riza, Faisal, Rachmad Abduh, "PENYELESAIAN SENGKETA SECARA ARBITRASE UNTUK MELINDUNGI KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN," *EduTech* :

*Jurnal Pendidikan Dan Jurnal Ilmu Sosial* 4 No.1 (2018),  
<https://doi.org/10.30596/edutech.v4i1.1886>.

Samad, Abdul. “Consumer Dispute Resolution By BPSK In Protecting Consumer Rights,” *International Asia Of Law and Money Laundering (IAML)* 1, no. 2 (June 8, 2022), <https://doi.org/10.59712/iaml.v1i2.24>.

Samosir, Agustinus. “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DILAKUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK),” 2018.

SATRIA, HOKY PUTRA. “KAJIAN TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ( BPSK ) MALANG STUDI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ( BPSK ) MALANG” (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG, n.d.).

Zia, Haliza, Khaidir Saleh, “Eksistensi Badan Peyelelesaian Sengketa Konsumen Dalam Meyelesiakan Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *DATIN LAW JURNAL* 1, no. 1.

## **INTERNET**

DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TIMUR,  
 “Pentingnya Upaya Perlindungan Konsumen untuk Mendorong Pemulihan Ekonomi Jawa Timur,” diakses pada Kamis 14, September 2023, <https://disperindag.jatimprov.go.id/post/detail?content=pentingnya->

[upaya-perlindungan-konsumen-untuk-mendorong-pemulihan-ekonomi-jawa-timur.](#)

Gatot, Red. “BPSK Tangsel Tiga Tahun Vakum,” diakses pada 1 Oktober 2023.

[https://www.satelitnews.com/56701/bpsk-tangsel-tiga-tahun-vakum/.](https://www.satelitnews.com/56701/bpsk-tangsel-tiga-tahun-vakum/)

Ilham, Muchlis. “BPSK Kabupaten Beltim Akan Segera Dibentuk, Setelah Vakum Beberapa Tahun,” di akses pada 1 Oktober 2023,

[https://belitongekspres.disway.id/read/641403/bpsk-kabupaten-beltim-akan-segera-dibentuk-setelah-vakum-beberapa-tahun.](https://belitongekspres.disway.id/read/641403/bpsk-kabupaten-beltim-akan-segera-dibentuk-setelah-vakum-beberapa-tahun)

Tangahu, Wali Putra. “BPSK Kab. Gorontalo Hadir Untuk Selesaikan Sengketa Konsumen,” diakses pada 1 Oktober 2023, [https://gopos.id/bpsk-kab-gorontalo-hadir-untuk-selesaikan-sengketa-konsumen/.](https://gopos.id/bpsk-kab-gorontalo-hadir-untuk-selesaikan-sengketa-konsumen/)

Suharno, “BPSK Solo akan Diaktifkan Lagi Setelah Terbentuk Pengurus Baru,” diakses pada 1 Oktober 2023,

[https://jateng.tribunnews.com/2015/05/08/bpsk-solo-akan-diaktifkan-lagi-setelah-terbentuk-pengurus-baru.](https://jateng.tribunnews.com/2015/05/08/bpsk-solo-akan-diaktifkan-lagi-setelah-terbentuk-pengurus-baru)

Bidang komunikasi dan informasi publik, BPSK Kota Malang Siap Melindungi dan Selesaikan Sengketa Konsumen, diakses pada 7 Maret 2024,

[https://malangkota.go.id/2016/11/09/bpsk-kota-malang-siap-melindungi-dan-selesaikan-sengketa-konsumen/.](https://malangkota.go.id/2016/11/09/bpsk-kota-malang-siap-melindungi-dan-selesaikan-sengketa-konsumen/)

Radar Mukomuko, “BPSK Sudah Lama Vakum,” diakses pada 1 Oktober 2023,

[https://radarmukomuko.disway.id/read/241616/bpsk-sudah-lama-vakum.](https://radarmukomuko.disway.id/read/241616/bpsk-sudah-lama-vakum)

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. 1 Dokumentasi Informan Penelitian



Wawancara Pak Lepie selaku pegawai UPT Perlindungan Konsumen Malang



Wawancara Bu Yayuk selaku pegawai UPT Perlindungan Konsumen Malang



Wawancara dengan Bu Putu Eka selaku mediator dan mantan anggota BPSK  
Malang

## **Lampiran 1. 2 Pedoman Wawancara**

### **Daftar pertanyaan wawancara dengan narasumber**

1. Apa yang menjadi penyebab utama kevakuman atau ketidakaktifan BPSK di Kota Malang dan bagaimana ini memengaruhi kemampuan BPSK untuk melindungi hak-hak konsumen?
2. Apakah dampak kevakuman BPSK berpengaruh terhadap jumlah sengketa atau masalah yang tidak terselesaikan di antara konsumen dan penyedia jasa atau produk di Kota Malang?
3. Bagaimana BPSK berencana untuk mengatasi kevakuman ini dan memulihkan fungsinya dalam perlindungan konsumen?
4. Bagaimana konsumen dapat melaporkan atau mendapatkan bantuan ketika mereka menghadapi masalah dengan penyedia jasa atau produk di lingkungan Kota Malang selama BPSK vakum?
5. Bagaimana dampak Kevakuman BPSK bagi perlindungan konsumen?
6. Kalau BPSK vakum, orang yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dimana?
7. Bagaimana peran BPSK dalam melindungi hak-hak konsumen di Kota Malang?
8. Apakah kevakuman BPSK memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perlindungan hukum mereka ketika berbelanja atau menggunakan jasa di Kota Malang?
9. Apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen di Kota Malang, terutama ketika BPSK mengalami kevakuman?

10. Berapa biaya mediator?

## Lampiran 1.3 Surat Izin Penelitian

### Surat Izin Penelitian DISPERINDAG Malang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : B- 7034 /F.Sy.1/TL.01/11/2023  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**  
Malang, 23 Desember 2023

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang  
Jl. Simpang Terusan Danau Sentani No.3, Madyopuro, Kec. Kedungkandang, Kota  
Malang, Jawa Timur

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun  
NIM : 200202110001  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :  
**Dampak Kevakuman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota  
Malang Bagi Perlindungan Konsumen (Studi Di Unit Perlindungan Konsumen  
Malang)**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



Mengetahui Dekan  
Mengetahui Dekan Bidang Akademik,  
  
Anemul Mahmudi

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha

## Surat Izin Penelitian UPT Perlindungan Konsumen Malang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : B- 6718 /F.Sy.1/TL.01/09/2023  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Malang, 03 November 2023

Kepada Yth.  
Kepala UPT Perlindungan Konsumen Malang  
Jl. Aries Munandar No.24, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65118

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun  
NIM : 200202110001  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :  
**Dampak Kevakuman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang Bagi Perlindungan Konsumen (Studi di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen Malang)**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Anemul Mahmudi

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha

## Lampiran 1. 4

### Surat Balasan Perizinan



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG  
Jalan Aries Munandar No. 24 Telp. 0341-362956, Fax. 0341- 359783 Kode Pos 65119  
Email : pkmlg.indagjatim@gmail.com  
MALANG

Malang, 26 September 2023

Kepada

Nomor : 523.4 / 793 / 125.7.13 / 2023  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Hal : Izin Pra-Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Syariah Universitas  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Jl. Gajayana No.50  
di  
MALANG

Menunjuk surat Dekan Fakultas Syariah Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor : B-6358/F.Sy.1/TL.01/09/2023, Tanggal 20 September 2023, Hal. : Pra-Penelitian, Bersama ini disampaikan bahwa kami memberikan ijin Pra Penelitian untuk tugas akhir mahasiswa atas nama Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun, NIM 200202110001 Fakultas Syariah Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di Kantor UPT Perlindungan Konsumen Malang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur di Jl. Aris Munandar No. 24 Malang.

Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA UPT  
PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG



MUHAMMAD HAMID PELU, S.E., M.Ak.

Pembina

NIP. 19670605 199403 1 0013

Tembusan :

Yth. Bapak Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan  
Provinsi Jawa Timur (sebagai laporan)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rara Ganis Sulehvi Wanenghyun

Tempat : Lamongan

Tanggal Lahir : 12 Februari 2003

Alamat : Ds. Kadungrebug, Kec. Sukodadi, Kab. Lamongan.

Email : [raraganis21@gmail.com](mailto:raraganis21@gmail.com)

Nomor Handphone : 0895338198269

### **Riwayat Pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan	Nama Instansi	Tahun
1	SD/MI	SDN Kadungrebug	2008-2014
2	SMP/MTS	MTSN 1 Lamongan	2014-2017
3	SMA/MA	MAN 2 Lamongan	2017-2020
4	S1	Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang	2020-sekarang