

PERAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45 UU PERLINDUNGAN KONSUMEN: STUDI KOTA MALANG

¹Khodrat Srinalendra Shakti, ²Surjanti, ³Retno Sari Dewi

¹Ilmu Hukum, Universitas Tulungagung

²Ilmu Hukum, Universitas Tulungagung

³Ilmu Hukum, Universitas Tulungagung

*Email Correspondensi: EgSrinalendra@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Malang, serta menganalisis berbagai kendala yang dihadapi beserta upaya yang dilakukan oleh BPSK dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dengan metode pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Kota Malang telah menjalankan fungsinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui penyelesaian sengketa konsumen dengan mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Meskipun demikian, pelaksanaan di lapangan masih mengalami sejumlah tantangan seperti kurangnya fasilitas dan infrastruktur, jumlah SDM yang terbatas, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, kurangnya itikad baik pelaku usaha, serta lemahnya koordinasi lintas instansi terkait eksekusi putusan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, BPSK Kota Malang melakukan berbagai upaya antara lain peningkatan kapasitas SDM, sosialisasi hukum kepada masyarakat, pembinaan pelaku usaha, dan penguatan kerja sama dengan lembaga terkait.

Kata Kunci: PK, BPSK, Sengketa Konsumen, Kota Malang.

Abstract. This study aims to examine the implementation of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in Malang City, as well as to analyze the various obstacles encountered and the efforts made by BPSK in carrying out its duties and functions. This research employs a sociological juridical approach with data collection methods conducted through literature studies and interviews. The results indicate that BPSK Malang City has carried out its functions in accordance with statutory regulations through consumer dispute resolution mechanisms, namely conciliation, mediation, and arbitration. Nevertheless, its implementation in practice still faces several challenges, such as inadequate facilities and infrastructure, limited human resources, low public legal awareness, lack of good faith from business actors, and

weak inter-agency coordination regarding the execution of decisions. To address these obstacles, BPSK Malang City has undertaken various efforts, including improving human resource capacity, conducting legal awareness campaigns for the public, providing guidance for business actors, and strengthening cooperation with related institutions.

Keywords : *Consumer Protection, BPSK, Consumer Dispute, Malang City.*

Artikel history : Received: 15-02-2026, Revised: 02-04-2026, Accepted: 11-04-2026.

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat sektor perdagangan dan jasa pada era globalisasi dan digitalisasi telah membawa dampak signifikan terhadap pola konsumsi masyarakat. Konsumen kini memiliki akses yang luas terhadap berbagai pilihan produk serta layanan melalui platform daring, sehingga kebutuhan dapat dipenuhi secara lebih efisien dengan beragam pilihan sesuai keinginan dan kemampuan finansial. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul permasalahan baru berupa ketidakseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering kali berada pada posisi lemah dalam transaksi, terutama terkait pemahaman hak-hak mereka, klausul dalam perjanjian standar, serta prosedur penyelesaian sengketa. Kondisi ini memunculkan peluang bagi pelaku bisnis untuk melakukan tindakan yang merugikan seperti pemasaran yang misleading, penjualan tidak transparan, atau penerapan klausul baku yang tidak adil. Dengan demikian, diperlukan adanya perlindungan hukum yang memadai guna memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dalam setiap kegiatan transaksi.

Perlindungan konsumen menjadi sangat penting dalam menjaga kesetaraan antara pihak konsumen dengan pelaku usaha. UU No.8 / 1999 tentang UUPK disahkan guna memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dari praktik bisnis yang menyebabkan kerugian dan menciptakan hubungan yang adi (Barkatullah, 2017). Salah satu lembaga yang dibentuk untuk menegakkan hak-

hak konsumen adalah BPSK merupakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan yang mengedepankan prinsip sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. (Zulham Effendi, 2023). Kehadiran BPSK diharapkan mampu membuka akses keadilan yang lebih praktis bagi masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Selain itu, BPSK juga memiliki fungsi memberikan konsultasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di daerah. Keberadaan BPSK memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan secara lebih efektif tanpa melalui proses litigasi yang panjang.

Sengketa yang melibatkan konsumen dapat dipahami sebagai konflik yang terkait dengan penyimpangan dari hak-hak konsumen, yang mencakup dimensi hukum perdata, pidana, serta tata negara (Bustamar, 2016). UUPK melalui Pasal 45 mengatur bahwa penyelesaian konflik bisa dilakukan melalui proses hukum atau diluar proses hukum berdasarkan kesepakatan semua pihak (Rimanda, 2019). Jalur non-litigasi dapat ditempuh melalui BPSK didasarkan pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, dengan metode penyelesaian berupa mediasi, arbitrase, atau konsiliasi (Sari et al., 2024). Mekanisme ini diharapkan mampu memberikan solusi yang adil, cepat, dan terjangkau, sekaligus meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Selain menyelesaikan sengketa, BPSK juga berperan dalam mendorong terciptanya kepastian hukum dan perlindungan hak konsumen secara optimal.

Di sisi lain, keberadaan BPSK juga memiliki dimensi strategis dalam pembangunan hukum nasional, karena tidak hanya menyediakan perlindungan hukum bagi konsumen, namun juga mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dan berkeadilan. Hal ini sejalan dengan tujuan UUPK yang mengatur kesetaraan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, mengakui hak-hak konsumen, menetapkan kewajiban pelaku usaha, serta memastikan keterbukaan informasi dalam promosi produk. Peran aktif pemerintah dan partisipasi

masyarakat menjadi faktor penting untuk mengoptimalkan pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. Di samping itu, peningkatan pengendalian terhadap pelaku usaha juga diperlukan agar pelanggaran terhadap hak konsumen dapat diminimalisir. Edukasi hukum kepada masyarakat menjadi langkah penting agar konsumen lebih memahami hak dan kewajibannya dalam setiap transaksi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dapat berjalan efektif dan menghasilkan kepastian hukum bagi semua pihak.

Namun, meskipun perannya sangat penting, implementasi BPSK di lapangan masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM, rendahnya pemahaman masyarakat akan hak-haknya, rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha, serta kendala kelembagaan dan pendanaan (Barkatullah, 2019). Oleh karena itu, kajian lebih mendalam mengenai efektivitas peran BPSK sangat penting dilakukan untuk menilai sejauh mana lembaga ini mampu menjalankan fungsinya dalam melindungi konsumen. Penelitian mengenai peran BPSK juga dapat dijadikan dasar evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas perlindungan konsumen di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi Pasal 45 UU PK oleh BPSK Kota Malang dalam menangani sengketa konsumen, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi beserta upaya yang dilaksanakan untuk mengatasinya. Kajian ini tidak hanya relevan bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen, tetapi juga penting untuk mengevaluasi kinerja lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, agar tujuan pembentukan BPSK dapat tercapai secara optimal. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai rujukan bagi pemerintah, akademisi, maupun masyarakat dalam memahami pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yang memadukan kajian norma hukum dengan pengamatan praktik di lapangan, dengan fokus pada efektivitas dan tantangan (BPSK) Kota Malang dalam menangani sengketa konsumen. Lokasi penelitian berada di Kantor BPSK Kota Malang, dengan pengumpulan informasi dilakukan dengan cara wawancara, pengamatan, serta analisis dokumen dan literatur yang meliputi undang-undang, buku, jurnal, dan temuan yang telah ada sebelumnya. Populasi penelitian meliputi pihak internal BPSK, konsumen, pelaku usaha, dan instansi terkait, sedangkan sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling (Deri Firmansyah, 2022). Data dianalisis secara kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai di BPSK Kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. IMPLEMENTASI UU No. 8 / 1999 PASAL 45 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH BPSK KOTA MALANG?

UU No. 8 / 1999 tentang PK merupakan dasar hukum utama yang mengatur hubungan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. Peraturan ini menjelaskan prinsip-prinsip utama dalam melindungi konsumen, mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, serta hak untuk menerima informasi yang benar, jelas, dan dapat dipercaya. Di Kota Malang, implementasi ketentuan tersebut dijalankan melalui (BPSK), yang hadir sebagai lembaga penyelesaian sengketa secara non-litigasi dan berperan langsung dalam menangani aduan masyarakat secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Keberadaan BPSK memberikan alternatif proses penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses oleh masyarakat dibandingkan melalui proses pengadilan. Selain menyelesaikan sengketa, BPSK juga memiliki fungsi memberikan edukasi dan perlindungan

hukum kepada konsumen. Dengan pelaksanaan tugas tersebut, BPSK diharapkan mampu mewujudkan kesetaraan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

BPSK Kota Malang memiliki mandat yang jelas sebagaimana diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 47 UUPK yakni memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui jalur konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Mekanisme ini dirancang untuk memberi ruang musyawarah yang adil, menghindari proses panjang di pengadilan, serta menekan biaya penyelesaian. Selain memutus perkara, BPSK juga menjalankan fungsi pembinaan pelaku usaha agar mematuhi kewajibannya dan mengedukasi konsumen tentang hak-haknya, sehingga perannya bukan hanya represif tetapi juga preventif (Enik Purwantiningsih, 2012). Dalam praktiknya, BPSK Kota Malang menangani berbagai jenis sengketa konsumen yang berkaitan dengan barang maupun jasa. Keberadaan lembaga ini menjadi penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Teguh Teddy, S.Pd.I, selaku Sekretaris UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang, dijelaskan bahwa:

“Mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK Kota Malang dijalankan sesuai mandat undang-undang, yakni menyediakan jalur alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui tiga metode: konsiliasi, mediasi, serta arbitrase. Ketiga mekanisme ini memungkinkan konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa secara cepat, sederhana, dan efisien, dengan biaya yang relatif rendah” (Wawancara tanggal 7 Juli 2025).

Keterangan ini menegaskan bahwa BPSK beroperasi berdasarkan prinsip Alternative Dispute Resolution (ADR) yang mengutamakan kesepakatan para pihak dan kemudahan prosedur. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Malang dimulai dari permohonan pengaduan oleh konsumen yang merasa mengalami kerugian. Konsumen

diharuskan membawa identitas, bukti transaksi, dan kronologi kejadian sebagai syarat awal. Selanjutnya, BPSK akan menawarkan jalur konsiliasi yang mengedepankan musyawarah, mediasi yang dibantu mediator netral, atau arbitrase yang menghasilkan putusan final dan mengikat. Fleksibilitas pilihan ini diharapkan mampu mengakomodasi beragam kebutuhan dan situasi para pihak yang berselisih. Melalui mekanisme tersebut, BPSK diharapkan mampu memberikan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Pandangan dari sisi konsumen disampaikan oleh Hendra Mouludin Sutadjo, yang menyatakan:

“BPSK menjadi jalur alternatif yang relatif mudah diakses dan prosedurnya tidak serumit pengadilan. Namun, meskipun proses pengajuan pengaduan di BPSK terbilang praktis dan cepat, masih terdapat tantangan berupa kurangnya itikad baik dari sebagian pelaku usaha. Tidak jarang pelaku usaha tidak kooperatif atau enggan mematuhi putusan BPSK, sehingga proses penyelesaian sengketa bisa terhambat dan konsumen harus menempuh jalur litigasi sebagai opsi terakhir” (Wawancara tanggal 3 Juli 2025).

Keterangan ini menggambarkan adanya tantangan nyata di lapangan, di mana pelaku usaha kadang mengabaikan putusan yang seharusnya mengikat. Hambatan serupa juga diungkapkan oleh David Hasmantara Kudus, ST, salah satu staf Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha di UPT PK Kota Malang, yang menuturkan:

“Dalam praktiknya, BPSK Kota Malang masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan teknis. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan anggaran, keterbatasan SDM, kurangnya fasilitas penunjang, serta regulasi yang belum sepenuhnya mendukung eksekusi putusan BPSK tanpa harus melalui Pengadilan Negeri. Situasi ini seringkali menjadi kendala utama dalam memberikan kepastian hukum bagi konsumen” (Wawancara tanggal 3 Juli 2025).

Fakta ini menunjukkan bahwa kendala kelembagaan turut berpengaruh pada efektivitas kinerja BPSK, meskipun secara hukum peran dan wewenangnya sudah jelas. Meskipun dihadapkan pada tantangan, BPSK Kota Malang terus berupaya meningkatkan kinerjanya dengan memperluas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hal ini sejalan dengan teori hukum responsif yang mengutamakan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Philippe Nonet dan Philip Selznick (Nonet & philip selznick, 2019). Implementasi di Kota Malang memperlihatkan bagaimana BPSK tidak hanya menjalankan mandat formal undang-undang, tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa non-litigasi yang sederhana, cepat, dan murah, demi mewujudkan keadilan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, keberadaan BPSK diharapkan mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Selain menjalankan fungsi penyelesaian sengketa, BPSK Kota Malang juga memiliki peran penting dalam menciptakan budaya perlindungan konsumen melalui pendekatan preventif. Upaya preventif tersebut dilakukan dengan memberikan edukasi hukum kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Edukasi ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami mekanisme transaksi yang aman serta mampu menghindari praktik-praktik usaha yang merugikan. Di sisi lain, pelaku usaha juga didorong untuk menjalankan kegiatan usahanya secara jujur, transparan, dan bertanggung jawab sesuai ketentuan UUPK. Dengan adanya edukasi dan pembinaan yang berkelanjutan, diharapkan sengketa konsumen dapat diminimalisir sejak awal sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pihak konsumen dan pelaku usaha.

Implementasi Pasal 45 UUPK oleh BPSK Kota Malang juga mencerminkan hadirnya akses keadilan yang lebih sederhana bagi masyarakat. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi memberikan sejumlah manfaat berupa proses yang lebih cepat, biaya yang ringan, serta prosedur yang tidak terlalu formal dibandingkan pengadilan. Kondisi ini sangat membantu masyarakat, khususnya konsumen yang memiliki keterbatasan ekonomi maupun pengetahuan hukum. Keberadaan BPSK menjadi bentuk nyata komitmen pemerintah dalam memberikan jaminan perlindungan hukum kepada konsumen sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa di Indonesia.

B. HAMBATAN DAN UPAYA YANG DIHADAPI BPSK DALAM MENERAPKAN FUNGSINYA SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN?

BPSK Kota Malang memiliki peranan yang signifikan sebagai institusi penyelesaian sengketa konsumen non-litigasi (Taufik Yahya, 2014). Namun demikian, pelaksanaan fungsi tersebut tetap menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek internal maupun eksternal. Hambatan dari sisi internal berupa keterbatasan anggaran, sarana pendukung, dan sumber daya manusia (SDM). David Hasmantara Kudus, ST, Staf Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Malang, menjelaskan bahwa keterbatasan anggaran memengaruhi operasional dan sarana pendukung, seperti ruang sidang dan peralatan administrasi. Keterbatasan ini berdampak pada kenyamanan masyarakat dan efektivitas penyelesaian sengketa. Selain itu, jumlah personel yang terbatas juga menyebabkan proses penanganan perkara tidak selalu dapat dilakukan secara maksimal.

Selain masalah sarana, keterbatasan SDM menjadi hambatan nyata. Teguh Teddy, S.Pd.I, Sekretaris UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang, menyebutkan bahwa jumlah anggota BPSK, mediator, dan staf pendukung masih

terbatas, sementara laporan pengaduan terus meningkat. Kondisi ini membuat proses penyelesaian sengketa sering membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan dan memengaruhi administrasi, mulai dari pengarsipan hingga pelayanan informasi kepada konsumen. Keterbatasan tersebut juga berdampak pada optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan penyelesaian sengketa secara cepat dan efektif. Oleh karena itu, diperlukan penambahan tenaga kerja serta peningkatan kapasitas SDM agar kinerja BPSK dapat berjalan lebih maksimal.

Faktor eksternal juga menjadi tantangan. Rendahnya kesadaran hukum masyarakat membuat banyak konsumen enggan melapor meskipun mereka dirugikan. Hendra Mouludin Sutadjo, seorang konsumen yang pernah menggunakan layanan BPSK, mengungkapkan bahwa masyarakat sering ragu karena kurang memahami prosedur atau takut prosesnya rumit, padahal sebenarnya prosesnya cukup sederhana. Selain itu, tidak semua pelaku usaha bersikap kooperatif. Beberapa mangkir dari panggilan sidang atau menolak melaksanakan putusan, sehingga sengketa yang seharusnya diselesaikan di luar pengadilan berakhir di jalur litigasi. PT. Summit Otto Finance menekankan pentingnya pembinaan terus-menerus agar pelaku usaha memahami kewajibannya dan bersikap kooperatif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelesaian sengketa konsumen tidak hanya berfokus pada BPSK, namun juga pada kesadaran dan kerja sama seluruh pihak terkait.

Hambatan lain yang signifikan adalah lemahnya koordinasi dengan instansi terkait. Wahid, S.H., yang relevan dalam pendampingan penyelesaian sengketa di BPSK, menekankan bahwa koordinasi dengan aparat penegak hukum masih perlu ditingkatkan agar eksekusi putusan berjalan cepat dan konsumen tidak dirugikan. Tanpa kerja sama lintas lembaga yang solid, putusan BPSK hanya berhenti di atas kertas. Kondisi ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK. Oleh sebab itu,

diperlukan koordinasi yang lebih erat antara BPSK, pengadilan, kepolisian, dan lembaga terkait lainnya. Peningkatan koordinasi tersebut diharapkan mampu mempercepat pelaksanaan putusan serta menjamin adanya kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, BPSK Kota Malang telah melakukan berbagai upaya strategis. Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pembinaan rutin menjadi prioritas agar mediator dan anggota BPSK mampu menangani sengketa secara profesional. David Hasmantara Kudus menegaskan bahwa pelatihan rutin membantu menjaga kualitas layanan meski jumlah SDM terbatas. Sosialisasi dan edukasi hukum juga diperluas, baik melalui pertemuan langsung, kunjungan ke desa, maupun media digital, agar masyarakat memahami haknya dan prosedur pengaduan. Teguh Teddy menambahkan bahwa sosialisasi bertujuan agar konsumen tahu mereka dapat menyelesaikan sengketa tanpa harus ke pengadilan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat serta memperkuat efektivitas perlindungan konsumen di Kota Malang.

Pendekatan persuasif dan pembinaan pelaku usaha dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap putusan BPSK. PT. Summit Otto Finance menyatakan bahwa pembinaan membantu pelaku usaha memahami kewajibannya sehingga sengketa dapat diselesaikan secara baik di luar pengadilan. Selain itu, penguatan koordinasi lintas lembaga terus ditingkatkan agar eksekusi putusan dapat dilakukan cepat dan efisien. Wahid, S.H., menegaskan pentingnya kerja sama yang lebih intensif dengan pengadilan dan aparat penegak hukum untuk menjamin putusan BPSK dapat dilaksanakan secara nyata di lapangan. Upaya tersebut menunjukkan komitmen BPSK Kota Malang dalam meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen melalui penyelesaian sengketa yang lebih optimal. Dengan adanya kerja sama dan pembinaan yang berkelanjutan, diharapkan implementasi putusan BPSK dapat lebih efektif

sekaligus memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

Dengan langkah-langkah tersebut, BPSK Kota Malang berupaya mengoptimalkan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa non- litigasi. Peningkatan kualitas SDM, sosialisasi hukum, pembinaan pelaku usaha, dan koordinasi lintas lembaga menjadi strategi nyata untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang cepat, sederhana, adil, dan berbiaya ringan. Dukungan dari pemerintah, aparat penegak hukum, pelaku usaha, dan masyarakat menjadi kunci agar BPSK tetap menjadi solusi efektif dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Malang, mengacu pada UU No. 8 / 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberhasilan pelaksanaan tugas BPSK juga bergantung pada meningkatnya kesadaran hukum masyarakat dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Selain itu, komitmen pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab sangat diperlukan guna menciptakan hubungan yang seimbang dengan konsumen. Dengan sinergi seluruh pihak, perlindungan konsumen di Kota Malang diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kepastian hukum yang berkeadilan.

Secara keseluruhan, permasalahan yang dihadapi BPSK Kota Malang menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen memerlukan dukungan sistem yang memadai agar dapat berjalan optimal. Ketersediaan anggaran, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta penguatan regulasi menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas penyelesaian sengketa konsumen. Di samping itu, peningkatan kesadaran hukum masyarakat dan kepatuhan pelaku usaha juga menjadi aspek yang harus terus diperhatikan agar tujuan perlindungan konsumen dapat tercapai secara menyeluruh. Oleh sebab itu, diperlukan sinergi dan komitmen bersama dari pemerintah, penegak hukum, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mendukung peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang adil, pasti secara hukum, dan melindungi konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Implementasi Pasal 45 UU No. 8 / 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh BPSK Kota Malang pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang mengedepankan prinsip sederhana, cepat, dan biaya ringan. BPSK tidak hanya menjalankan fungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, tetapi juga berperan dalam memberikan edukasi serta pembinaan kepada masyarakat dan pelaku usaha untuk meningkatkan kesadaran hukum serta mewujudkan hubungan yang lebih seimbang antara kedua belah pihak. Keberadaan BPSK turut membuka akses keadilan yang lebih mudah bagi masyarakat dalam memperoleh perlindungan hukum terkait sengketa konsumen.

Dalam pelaksanaannya, BPSK Kota Malang masih dihadapkan pada sejumlah kendala, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Kendala tersebut antara lain terbatasnya anggaran, kurangnya sarana dan prasarana, serta jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang belum optimal, di samping rendahnya kesadaran hukum masyarakat, minimnya itikad baik sebagian pelaku usaha, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi dalam pelaksanaan putusan BPSK. Untuk menghadapi berbagai hambatan tersebut, BPSK Kota Malang melakukan berbagai langkah, seperti meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan, memperluas sosialisasi hukum kepada masyarakat, melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha, serta memperkuat kerja sama dengan instansi terkait. Melalui upaya-upaya tersebut, diharapkan BPSK dapat meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen serta memberikan kepastian hukum yang lebih baik bagi masyarakat.

SARAN

BPSK Kota Malang perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan penyelesaian sengketa konsumen melalui penguatan kapasitas SDM, peningkatan sarana dan prasarana, serta optimalisasi sistem administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah juga diharapkan memberikan dukungan yang lebih maksimal dalam bentuk penambahan anggaran dan fasilitas guna menunjang efektivitas pelaksanaan tugas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi. Selain itu, sosialisasi dan edukasi hukum kepada masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan agar konsumen lebih memahami hak dan kewajibannya serta tidak ragu dalam mengajukan pengaduan apabila dirugikan. Pelaku usaha juga diharapkan memiliki kesadaran hukum dan bersikap kooperatif dalam menjalankan kewajiban serta melaksanakan putusan BPSK. Selain itu, koordinasi antara BPSK, pengadilan, aparat penegak hukum, dan instansi terkait lainnya perlu ditingkatkan guna mendukung efektivitas pelaksanaan putusan dan menjamin kepastian hukum bagi para pihak.

DAFTAR RUJUKAN

- Barkatullah, A. H. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Nusa Media.
<https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK40211/framework-sistem-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-di-indonesia/preview>
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hak-Hak Konsumen*. Nusamedia.
<https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=11486>
- Bustamar, B. (2016). Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *Juris*, 14(1), 35–46.
<https://sl1nk.com/n8utkz7>

- Effendi, Z., Gaol, S. L., & Darwis, N. (2023). Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 12(2).
[https://www.researchgate.net/publication/376504117 Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/376504117_Pelaksanaan_Putusan_Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen_BPSK_Sebagai_Lembaga_Quasi_Yudisial_dalam_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen_di_Indonesia)
- Nonet, P., & Selznick, P. (2019). *Hukum Responsif*. Nusamedia.
<https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK8917/hukum-responsif>
- Purwantiningsih, E. (2012). *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Surakarta Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen*.
<https://share.google/nnTu3Scwbl3oMIK28>
- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) sebagai Lembaga Quasai Yudisial di Indonesia . *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 17–34. <https://share.google/fatw1F63TGVRBgn0N>
- Sari, F. P., Setiawan, P. A. H., & Nurmawati, B. (2024). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Mega Press Nusantara.
- Sukabumi, S. P. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (Jiph)*, 1(2), 85–114.
<https://pdfs.semanticscholar.org/29b3/5e4d4f9b4233edb9f11b6aef7935f36ce46c.pdf>
- Yahya, T. (2014). Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Jambi*, 5(1), 43284. <https://share.google/mQ92xK9uPVWolxXP>

PERATURAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan.

Perundang-undangan jo. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.