

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI BPSK KOTA MALANG)**



DISUSUN OLEH :

KHODRAT SRINALENDRA SHAKTI

NPM. 21611100040

UNIVERSITAS TULUNGAGUNG

FAKULTAS HUKUM

TULUNGAGUNG

2025

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI BPSK KOTA MALANG)
SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Ilmu**



Hukum Pada Universitas Tulungagung

Disusun Oleh :

KHODRAT SRINALENDRA SHAKTI

NPM. 21611100040

UNIVERSITAS TULUNGAGUNG

FAKULTAS HUKUM

TULUNGAGUNG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI BPSK KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Ilmu Hukum
Pada Universitas Tulungagung

Oleh :

Khodrat Srialendra Shakti

NPM. 21611100040

Telah Disetujui Oleh :

Tanggal

Pembimbing Utama

Surjanti, SH.,MH.
NIDN. 0714076401

Tanggal

Pembimbing Pendamping

Retno Sari Dewi,SH.,MH.
NIDN. 730078401

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI BPSK KOTA MALANG)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Ilmu Hukum
Pada Universitas Tulungagung

Oleh :

KHODRAT SRINALENDRA SHAKTI

NPM. 21611100040

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Surjanti,SH.,MH)
NIDN. 0714076401

(Retno Sari Dewi,SH.,MH)
NIDN. 730078401

Mengetahui,
Dekan,

(Surjanti,SH.,MH)
NIDN. 0714076401

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN(STUDI DI BPSK KOTA MALANG)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

KHODRAT SRINALENDRA SHAKTI

NPM. 21611100040

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

- | | | |
|------------------------------------|----------------|-------|
| 1. Surjanti,SH.,MH. | (Ketua) | |
| 2. Retno Sari Dewi,SH.,MH | (Sekretaris) | |
| 3. M. Sri Astuti Agustina, SH.,MH. | (Anggota) | |

Mengetahui,
Dekan,

(Surjanti,SH.,MH)
NIDN. 0714076401

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khodrat Srinalendra Shakti

Tempat dan Tanggal Lahir : Tulungagung, 11 Januari 2003

N.P.M : 21611100040

Prodi : Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah / Skripsi yang saya tulis dengan Judul :**“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Bpsk Kota Malang)”**

Adalah benar – benar hasil tulisan/penelitian saya, dan bukan merupakan plagiasi

Apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 27 ayat 2 dan pasal 70)

Tulungagung,

(KHODRAT SRINALENDRA SHAKTI)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, yang hanya pada-Nya memohon pertolongan. Terima kasih kepada-Nya atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Bpsk Kota Malang)”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, yang menjadi sumber inspirasi dan teladan bagi umat manusia.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penulis menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Dengan penuh hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Surjanti, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tulungagung.
3. Ibu Retno Sari Dewi, S.H., M.H., C.Med., selaku Kepala Program Studi Hukum Universitas Tulungagung.
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Tulungagung yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya serta mendidik penulis selama masa kuliah

5. Para pihak yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini dan telah memberikan pengalaman serta informasi yang sangat berarti terkait proses mediasi perkara harta bersama.
6. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Anang Wahyudi, ayah tercinta, yang selalu menjadi teladan kekuatan, pengorbanan, dan keikhlasan. Terima kasih pula untuk Poppy Righanita Widya Chandra, ibu tersayang, atas cinta yang tak pernah habis, doa yang selalu mengiringi, dan pelukan yang selalu menguatkan.
7. Terima kasih sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada para saudara tersayang: Thathit Wahyu Anggoro Aji, S.H, Dimas Risky Winda Bashkoro, S.E, dan Veren Nurhaliza Monica Rukmi, S.AP. Terima kasih karena telah menjadi kakak-kakak luar biasa, yang tak hanya hadir sebagai teman berbagi canda dan tawa, tetapi juga menjadi tempat sandaran kala penulis rapuh. Kehadiran kalian adalah pengingat bahwa keluarga adalah rumah pertama yang selalu menerima tanpa syarat.
8. Penulis juga berterima kasih kepada Ihsan Muchlason, S.H., M.H. sebagai sahabat sekaligus best partner yang selalu memberikan semangat, mendengar keluh kesah, dan mendampingi dalam suka maupun duka selama perjalanan ini.
9. Serta teman-teman Fakultas Hukum yang memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih juga kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, meskipun tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa meskipun skripsi ini belum mencapai kesempurnaan, penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang terdapat di dalamnya. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca sebagai referensi dalam pengembangan yang lebih baik. Akhir kata, penulis berdoa semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua.

Tulungagung, 12 Juni 2025

Penulis

Khodrat Srinalendra Shakti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Surat Pernyataan Originalitas.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Singkatan.....	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Perlindungan Konsumen	11

2.1.1 Pengertian Konsumen	11
2.1.2 Pengertian Perlindungan Konsumen	14
2.1.3 Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	16
2.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen	21
2.2.1 Pengertian Sengketa Konsumen.....	21
2.2.2 Pihak-Pihak Dalam Sengketa Konsumen.....	23
2.2.3 Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen	24
2.3 Hukum Responsif.....	35
2.4 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	36
2.4.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	36
2.4.2 Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	39
2.4.3 Tahapan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	41
2.5 Penelitian Terdahulu	42
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Pendekatan Penelitian	48
3.2 Fokus Penelitian	49
3.3 Lokasi Penelitian.....	49
3.4 Sumber dan Jenis Data	50
3.5 Populasi dan Sampel	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7 Teknik Analisa Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Profil UPT. Perlindungan Konsumen Malang	53
4.2 Implemetasi Undang-Undang Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Di Kota Malang.....	59
4.3 Hambatan dan upaya yang dihadapi badan penyelesaian sengketa konsumen (bpsk) dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen	65
4.3.1 Hambatan Yang di Hadapi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)	66
4.3.2 Upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Mengatasi Hambatan	74
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian/Survey.....	87
2. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	88
3. Surat Keterangan Penelitian.....	89
4. Dokumentasi Kegiatann UPT. Perlindungan Konsumen Malang.....	90
5. Dokumentasi Sidang Moludin x PT. Summit Otto Finance	91

DAFTAR SINGKATAN

BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
UU	: Undang-Undang
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
SDM	: Sumber Daya Manusia
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
RI	: Republik Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Malang serta menganalisis hambatan dan upaya yang dilakukan BPSK dalam menjalankan fungsinya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Kota Malang telah melaksanakan perannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu dengan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Namun demikian, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana dan prasarana, 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: Perlindungan Konsumen, 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 and to analyze the obstacles and efforts made by BPSK in carrying out its functions. This research uses a juridical-sociological approach with data collected through literature study and interviews. The results show that BPSK Malang City has carried out its role in accordance with applicable regulations by resolving consumer disputes through conciliation, mediation, and arbitration mechanisms. However, its implementation still faces several obstacles such as limited facilities and infrastructure, insufficient human resources, low public legal awareness, lack of good faith from some business actors, and weak inter-institutional coordination related to decision execution. To overcome these obstacles, BPSK Malang City makes various efforts, including capacity building, legal education for the community, business actor guidance, and strengthening cooperation with related institutions.

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