

**EFEKTIVITAS PEMBENTUKAN BADAN PENYELESAIAN  
SENKETA KONSUMEN (BPSK) DI PROVINSI JAWA TENGAH  
TAHUN 2024  
(STUDI KASUS DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH)**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN  
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU  
HUKUM**

**OLEH:**

**IHYA' MUHAMMAD AL HARISY**  
**NIM. 18103040137**

**PEMBIMBING:**

**FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

## ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan hak asasi dijamin dan dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengamanatkan pembentukan lembaga perlindungan konsumen di tingkat daerah, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengatur peralihan kewenangan perlindungan konsumen dari pemerintah Kabupaten/Kota ke Pemerintah Provinsi. Masa jabatan anggota BPSK yang dibentuk oleh Kabupaten/Kota telah habis, terakhir pada tahun 2020 di BPSK Kota Magelang. Sejak saat itu, tidak ada BPSK aktif di Jawa Tengah karena belum dibentuk kembali oleh Pemerintah Provinsi. Pada tahun 2023, Pemerintah Provinsi membentuk Tim Pemilihan Calon Anggota BPSK melalui Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 510/44 Tahun 2023. Namun, dua kali perpanjangan masa pendaftaran turut memperlambat pembentukan BPSK di Jawa Tengah. Oleh karena itu, Penyusun bertujuan menganalisis efektivitas pembentukan BPSK di Provinsi Jawa Tengah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis untuk menggambarkan efektivitas pembentukan BPSK di Jawa Tengah yang terjadi sebagai bentuk dari fakta yang ada di lapangan. Adapun, pendekatan dalam penelitian ini adalah yuridis-empiris dan menggunakan teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, yang mencakup lima faktor utama yang mempengaruhi efektivitas hukum, yaitu substansi hukum, penegak hukum, sarana prasarana, masyarakat, dan budaya hukum. Kerangka teori ini digunakan untuk menganalisis efektivitas pembentukan BPSK di Provinsi Jawa Tengah, dengan fokus pada faktor-faktor yang menghambat implementasinya.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peralihan wewenang penyelenggaraan BPSK dari Pemerintah Kabupaten/Kota ke Pemerintah Provinsi tidak berjalan efektif, terutama di Jawa Tengah yang baru membentuk BPSK pada tahun 2024 akibat berbagai faktor. Yang diantaranya yaitu keterlambatan regulasi pelaksana, fasilitas fisik yang tidak memadai, rendahnya minat masyarakat untuk mendaftar sebagai calon anggota BPSK, serta minimnya informasi mengenai keberadaan, fungsi, dan mekanisme kerja BPSK yang mengakibatkan kurangnya dorongan dari masyarakat. Efektivitas pembentukan BPSK bergantung pada dukungan regulasi yang kuat dan koordinasi terstruktur antara pemerintah pusat dan daerah, sehingga diperlukan sinergi untuk mengatasi kendala birokrasi dan mewujudkan BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, efektivitas pembentukan BPSK di Jawa Tengah tidak hanya ditentukan oleh kesiapan normatif, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan struktural, partisipatif, dan kultural.

**Kata kunci:** Peralihan Wewenang, BPSK, Efektivitas Hukum, Jawa Tengah

## ABSTRACT

Consumer protection is a human right that must be guaranteed and protected, as stipulated in Law No. 8/1999 on Consumer Protection. This law mandates the establishment of a consumer protection body at the regional level, namely the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Law No. 23/2014 on Regional Government regulates the transfer of authority over consumer protection from District/Municipal Governments to Provincial Governments. The term of office of BPSK members formed by District/Municipal Governments expired one by one, with the last term ending in 2020 in BPSK Kota Magelang. Since then, no BPSK has been active in Central Java as it has not been re-established by the Provincial Government. In 2023, the Central Java Provincial Government formed a Selection Team for Prospective BPSK Members through the Governor's Decree No. 510/44 of 2023. However, two extensions of the registration period further delayed the establishment of BPSK in Central Java. Therefore, this study aims to analyze the effectiveness of BPSK establishment in Central Java Province and the factors that influence its implementation.

This research is descriptive-analytical in nature, aiming to describe the effectiveness of BPSK establishment in Central Java as reflected by the existing conditions in the field. The research uses a juridical-empirical approach and adopts the theory of legal effectiveness proposed by Soerjono Soekanto, which consists of five main factors: legal substance, law enforcement, infrastructure, society, and legal culture. This framework is used to analyze the effectiveness of BPSK establishment in Central Java, with a focus on the obstacles that hinder its implementation.

This study concludes that the transfer of BPSK authority from the District/Municipal Government to the Provincial Government has not been effectively implemented, particularly in Central Java, which only re-established BPSK in 2024 due to several factors. These include delays in implementing regulations, inadequate physical facilities—especially in Semarang City due to the withdrawal of support by the city government—low public interest in becoming BPSK members due to uncertainty and low amounts of honorariums, and limited public awareness regarding the existence, function, and mechanism of BPSK. The effectiveness of BPSK establishment relies on strong regulatory support and structured coordination between central and regional governments. Therefore, its effectiveness is not only determined by normative readiness, but also significantly influenced by structural, participatory, and cultural preparedness.

**Keywords:** Transfer of Authority, BPSK, Legal Effectiveness, Central Java

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilya; Muhammad Al Harisy  
NIM : 18103040137  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "EFEKTIVITAS PEMBENTUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2024 (STUDI KASUS DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TENGAH)" adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 2 Juni 2025

Saya yang menyatakan,



Ilya; Muhammad Al Harisy  
NIM. 18103040137

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05 03/RO

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi saudara Ihya' Muhammad Al Harisy

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ihya' Muhammad Al Harisy  
NIM : 18103040137  
Judul : Efektivitas Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 (Studi Kasus di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah)

Sudah dapat di ajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 16 Juni 2025 M  
20 Zulhijah 1446 H.

Pembimbing,

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
NIP. 19790719 200801 1 012



## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-673/Un.02/DS/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : EFEKTIVITAS PEMBENTUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2024 (STUDI KASUS DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TENGAH)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IHYA' MUHAMMAD AL HARISY  
Nomor Induk Mahasiswa : 18103040137  
Telah diujikan pada : Kamis, 12 Juni 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 68525fa07fc69



Penguji I

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 684fd753d1fff



Penguji II

Iswantoro, S.H., M.H.  
SIGNED

Valid ID: 684f95bd09a9a



Yogyakarta, 12 Juni 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 6852734ab3d16

## MOTTO

**"The biggest risk is not taking any risk.**

In a world that is changing really quickly, the only strategy that is guaranteed to fail is not taking risks."

"Risiko terbesar adalah tidak mengambil risiko.

Dalam dunia yang berubah dengan sangat cepat, satu-satunya strategi yang pasti gagal adalah tidak mengambil risiko."



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan memberikan do'a serta dukungan;
- Kakak-kakakku tersayang yang selalu mendo'akan;
- Sahabat-sahabat yang selalu mendengar keluh kesah, memberikan semangat dan dukungan;
- dan do'a Teman-teman yang selalu ada disaat suka maupun duka





## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT, karena atas hidayah dan rahmat-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Efektivitas Pembentukan BPSK di Jawa Tengah” tanpa suatu hambatan dan kendala yang berarti. Tidak lupa shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan ke zaman yang penuh rahmat sekarang ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penyusun menyadari bahwa tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum
4. Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah ikhlas meluangkan waktu serta membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Nila Ayu Paramithasari selaku Analis Perdagangan Ahli Muda di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah, yang telah memberikan informasi mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Provinsi Jawa Tengah.

7. Mba Sarah selaku Staff Bagian Standarisasi dan Perlindungan Konsumen di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah, yang telah memberikan informasi mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Provinsi Jawa Tengah.
8. Kedua orang tua, Ayahanda Jaenuri dan Ibunda Umi Hanik Jaenuri atas doa dan dukungan yang terus diberikan tidak terhenti.
9. Keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak dukungan serta doa.
10. Sahabat-sahabatku (Arfendo Dendi Pradana, Yusuf Munajat, Ahmad Syihanul Fikri, Ammar Awawurachman) yang selalu ada dan memberikan dukungan saat suka dan duka.
11. Teman-teman Ilmu Hukum angkatan 2018, khususnya teman-teman di kelas C yang sudah membantu banyak hal dalam skripsi ini.
12. Para pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang juga memberikan dukungan serta doa' sehingga skripsi ini bisa selesai.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 25 April 2025  
Penyusun,

Ihya' Muhammad Al Harisy

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
D. Telaah Pustaka .....	10
E. Kerangka Teoritik .....	14
F. Metode Penelitian .....	19
G. Sistematika Pembahasan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, BPSK, UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 .....</b>	<b>26</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	26
B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	29
C. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	30
D. Tinjauan Umum Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	34
<b>BAB III URAIAN TENTANG OBJEK PENELITIAN (DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TENGAH) .....</b>	<b>40</b>
A. Sejarah Berdirinya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah .....	40
B. Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah .....	42
C. Rencana Program dan Kegiatan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah .....	43
D. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah.....	50
E. <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah.....	52

F. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah ....	58
<b>BAB IV ANALISIS EFEKTIVITAS PEMBENTUKAN BPSK DI JAWA TENGAH .....</b>	<b>60</b>
A. Pembentukan BPSK di Jawa Tengah.....	60
B. Pembentukan BPSK Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan dan Teori Efektivitas Hukum .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
<b>CURRICULUM VITAE.....</b>	<b>X</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sepanjang sejarahnya, dunia bisnis telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang memicu timbulnya berbagai permasalahan di sektor ekonomi. Salah satu di antaranya terkait dengan perdagangan, terutama mengenai sengketa antara produsen sebagai pelaku usaha dan konsumen. Dalam dunia usaha, konsumen memegang peranan yang sangat penting karena merekalah yang membeli produk-produk yang dihasilkan oleh produsen. Perkembangan ini juga didorong oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, yang memungkinkan produsen menciptakan beragam jenis dan variasi produk. Hal ini memberikan konsumen kebebasan lebih besar dalam memilih barang. Namun, kebebasan tersebut turut menyebabkan ketidakseimbangan antara produsen dan konsumen, di mana konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah karena hanya dipandang sebagai objek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya.

Salah satu kelemahan utama konsumen adalah rendahnya kesadaran mereka terhadap hak-hak yang dimiliki. Kondisi ini terutama dipengaruhi oleh tingkat pendidikan konsumen yang masih rendah. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirancang sebagai dasar hukum yang kokoh bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen berbasis masyarakat untuk melaksanakan upaya pemberdayaan konsumen melalui program pembinaan dan edukasi.<sup>1</sup> Upaya pemberdayaan ini sangat penting karena sulit untuk sepenuhnya mengandalkan kesadaran dari pelaku usaha. Secara prinsip, pelaku usaha cenderung

---

<sup>1</sup> Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 51

berfokus pada tujuan ekonomi, yaitu meraih keuntungan sebesar-besarnya dengan biaya sekecil mungkin. Pendekatan ini berpotensi merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam era globalisasi, transaksi bisnis antara konsumen dan pelaku usaha menjadi lebih kompleks dan melintasi batas-batas negara. Pertumbuhan perdagangan internasional dan teknologi yang terus berkembang telah menciptakan situasi di mana konsumen seringkali memiliki akses terhadap berbagai produk dan layanan dari berbagai penjuru dunia. Hal ini meningkatkan kemungkinan terjadinya sengketa dan ketidaksepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha. Akibat dari Pesatnya perkembangan di era globalisasi sehingga perdagangan bebas mendominasi aktivitas bisnis baik barang maupun jasa.<sup>2</sup>

Dewasa ini, masyarakat Indonesia semakin sadar akan hak-hak mereka sebagai konsumen. Kesadaran ini mendorong perlunya keberadaan lembaga penyelesaian sengketa yang dapat membantu menyelesaikan masalah yang mungkin timbul dalam transaksi antar pelaku usaha dengan konsumen. Masyarakat cenderung lebih tertarik dengan mekanisme alternatif yang lebih efisien dalam menyelesaikan sengketa, menghindari biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses peradilan formal. Dengan tradisi timurnya yang menekankan perihal komunitas, hubungan kekerabatan, keselarasan, serta prinsip kesetaraan antaranggota, telah mendorong penyelesaian perselisihan di luar proses pengadilan. Begitu pula, budaya yang menekankan efisiensi dan efektivitas sama-sama mendorong penyelesaian masalah

---

<sup>2</sup> Redjeki, H. S., *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Kerangka Era Perdagangan Bebas*. (Bandung: Mandar Maju, 2002), hlm. 9



sengketa konsumen tanpa harus melibatkan jalur pengadilan.<sup>3</sup> Budaya tersebut diatas menjadi faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam kesadaran pentingnya penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui mediasi.

Sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen diberlakukan, permasalahan yang dihadapi konsumen sangat banyak dan kompleks. Namun, hanya sedikit dari permasalahan tersebut yang dapat diselesaikan, baik melalui jalur peradilan maupun mekanisme perdamaian. Salah satu faktor yang menyebabkan sengketa konsumen tidak terselesaikan adalah ketiadaan pengaturan khusus terkait perlindungan konsumen (*lex specialis*) serta belum adanya lembaga yang berperan sebagai perwakilan dalam menangani kasus-kasus konsumen.<sup>4</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terbentuk sebagai hasil amanat Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Langkah awal terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta memberikan dasar hukum bagi pembentukan lembaga penyelesaian sengketa. Dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi sebuah dorongan positif dalam melindungi konsumen, BPSK adalah sebuah lembaga yang bukan berbentuk struktural dan berlokasi di tingkat daerah kabupaten/kota, yang

---

<sup>3</sup> Erman Rajagukguk, "Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan" *Jurnal Megister Hukum, UII, Yogyakarta*, Vol. II:4, (Oktober 2000), hlm. 7

<sup>4</sup> Hadi Setia Tunggal, *Peraturan Pelaksanaan Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Harvarindo, 2004), hlm.

bertugas utama menyelesaikan konflik antara konsumen dengan produsen atau penjual terkait produk atau layanan tanpa melalui proses pengadilan.<sup>5</sup>

Untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi konsumen yang terlibat sengketa dengan produsen, serta sebagai tindak lanjut dari hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa yang wajar, serta hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang semestinya, sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui mekanisme peradilan maupun di luar peradilan. Hal ini diatur dalam pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan “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.”

Menurut Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang merasa dirugikan berhak mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum. Lembaga yang dimaksud untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berfungsi sebagai badan publik dengan wewenang kehakiman eksklusif dalam bidang perlindungan konsumen.

---

<sup>5</sup> Agustinus Samosir. “Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)” *Jurnal Hukum Legal Standing*, Vol. 2:2 (Oktober, 2018), hlm. 133–142.

Dalam upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur beberapa lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu pada pasal 31 - pasal 43 yang mengatur tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), pada pasal 44 - pasal 48 mengatur tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan pada pasal 49 - pasal 58 mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK):<sup>6</sup>

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan amanat yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan wajib dilaksanakan oleh pemerintah. Sejak diberlakukannya Undang-undang tersebut, proses pembentukan BPSK terus berjalan. Sebagai langkah konkret, pada 21 Juli 2001, pemerintah menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001, yang menetapkan pembentukan BPSK di sepuluh kota, yaitu Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Malang, dan Makassar.<sup>7</sup>

Menindaklanjuti kebijakan tersebut, Kementerian Perindustrian dan Perdagangan (Kemenperindag) pada 29 Agustus 2002 secara resmi mengangkat anggota BPSK di kota-kota yang telah ditentukan dalam Keppres No. 90 Tahun 2001. Selanjutnya, Kemenperindag juga membentuk dan menetapkan Sekretariat BPSK di

---

<sup>6</sup> Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Himpunan Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Bidang Kelembagaan Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, 2004)

<sup>7</sup> Gunarto W Taslim, Stagnasi Kinerja BPSK Semarang Pasca Penetapan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, *Riptek Vol. II, No. 2*, (Tahun 2017), hlm. 78

masing-masing kota. Khusus untuk Kota Semarang, pembentukan sekretariat baru ditetapkan melalui keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan pada 31 Maret 2003, sehingga BPSK baru mulai beroperasi pada akhir tahun 2003 dengan pendanaan operasional bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui Daftar Isian Proyek (DIP) Kemenperindag.<sup>8</sup>

Dalam sejarahnya terdapat 15 BPSK di Provinsi Jawa Tengah yang dibentuk oleh kabupaten/ kota sebelum adanya peralihan wewenang dari pemerintah kabupaten/ kota kepada pemerintah provinsi berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Tengah. BPSK yang pernah terbentuk di Provinsi Jawa Tengah antara lain: 1) BPSK Kabupaten Grobogan; 2) BPSK Kabupaten Pemalang; 3) BPSK Kabupaten Purbalingga; 4) BPSK Kabupaten Sragen; 5) BPSK Kabupaten Temanggung; 6) BPSK Kabupaten Jepara; 7) BPSK Kabupaten Tegal; 8) BPSK Kabupaten Boyolali; 9) BPSK Kabupaten Sukoharjo; 10) BPSK Kabupaten Wonosobo; 11) BPSK Kota Magelang; 12) BPSK Kota Pekalongan; 13) BPSK Kota Salatiga; 14) BPSK Kota Semarang; 15) BPSK Kota Surakarta.

Pada 30 September 2014, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mencakup ketentuan mengenai peralihan kewenangan. Dalam undang-undang tersebut, sub-urusan terkait standarisasi dan perlindungan konsumen tidak lagi menjadi tanggung jawab pemerintah Kabupaten/ Kota. Dengan demikian, sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada 30 September 2014, pemerintah kabupaten/kota

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

tidak lagi memiliki kewenangan maupun tanggung jawab dalam mengelola BPSK, karena kewenangan tersebut telah dialihkan ke pemerintah provinsi.

Pada tahun 2017 Pemerintah Kab/Kota termasuk Pemerintah Kota Semarang tidak lagi mengakui keberadaan BPSK, meskipun SK keanggotaan BPSK tidak pernah dicabut, bahkan kantor BPSK dan ruang rapat serta ruang sidangpun tidak lagi disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang, karena memang secara legal formal tidak ada lagi hubungan dengan Pemerintah Kota Semarang. Sementara Pemerintah Provinsi belum siap. Namun, dalam Pasal 404 Undang-undang No. 23 Tahun 2014 dijelaskan bahwa serah terima personel, pendanaan, sarana dan prasarana, serta dokumen sebagai dampak dari pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota harus diselesaikan paling lambat dalam waktu dua tahun, dalam hal ini selambat-lambatnya hingga 30 September 2016. Masa jabatan anggota BPSK yang dibentuk oleh kabupaten/ kota sebelum adanya peralihan wewenang tersebut telah habis masa jabatannya satu-persatu dan terakhir pada tahun 2020 yaitu BPSK Kota Magelang. Sejak saat itu, tidak ada BPSK yang aktif di Jawa Tengah karena peralihan kewenangan dari pemerintah kabupaten/kota kepada pemerintah provinsi dan belum dibentuknya kembali oleh pemerintah provinsi.<sup>9</sup>

Tidak adanya BPSK yang aktif di Jawa Tengah dari tahun 2020 hingga tahun 2024 menunjukkan permasalahan dalam implementasi Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang didalamnya mengatur mengenai peralihan kewenangan sub-urusan terkait standarisasi dan perlindungan konsumen

---

<sup>9</sup> Gunarto W Taslim, Stagnasi Kinerja BPSK Semarang Pasca Penetapan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, *Riptek Vol. II, No. 2*, (Tahun 2017), hlm. 80

tidak lagi menjadi tanggung jawab pemerintah Kabupaten/ Kota melainkan menjadi wewenang Pemerintah Provinsi.

Dalam pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Jawa Tengah khususnya BPSK Kota Semarang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Jawa Tengah dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, telah membentuk Tim Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi Jawa Tengah dengan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 510/44 Tahun 2023 tentang Tim Pemilihan dan Sekretariat Tim Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Tengah Masa Jabatan Tahun 2024-2028.

Pada 13 Oktober 2023, Tim Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Tengah Masa Jabatan Tahun 2024-2028 menerbitkan pengumuman pemilihan calon anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jawa Tengah Periode 2024–2028. Pada rangkaian pemilihan calon anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut dijadwalkan bahwa akhir masa pendaftaran yaitu pada 24 November 2023 yang kemudian Tim Pemilihan calon anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menerbitkan pengumuman perpanjangan masa pendaftaran yang semula paling lambat pada tanggal 28 Oktober 2023 diperpanjang sampai dengan tanggal 16



November 2023. Kemudian diperpanjang kembali sampai dengan tanggal 4 Desember 2023.<sup>10</sup>

Oleh karena itu, Penyusun tertarik untuk membahas lebih lanjut terkait dengan efektivitas pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi Jawa Tengah dalam judul “Efektivitas Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi Jawa Tengah (Studi Kasus di Disperindag Provinsi Jawa Tengah)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Mengapa pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Jawa Tengah tidak efektif?
2. Apakah pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi Jawa Tengah telah sesuai dengan teori efektivitas hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan pada rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui alasan ketidakefektifan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Jawa Tengah;

---

<sup>10</sup> Surat Pengumuman Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jawa Tengah Periode 2024–2028 oleh Ketua Tim Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Tengah pada 13 Oktober 2023

2. Untuk mengetahui efektivitas pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi Jawa Tengah berdasarkan teori efektivitas hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **D. Telaah Pustaka**

Untuk menghindari terjadinya kesamaan terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka Penyusun mengadakan penelusuran terhadap penelitian yang ada sebelumnya. Diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama skripsi karya Hendra (2016), Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsultasi”. Rumusan masalah yang dibahas pada skripsi tersebut adalah 1) Bagaimanakah peranan konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsultasi di BPSK Makassar?, 2) Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh konsiliator dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui proses konsultasi di BPSK Makassar?, dan 3) Bagaimanakah solusi Konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsultasi di BPSK Makassar?. Penelitian skripsi tersebut termasuk kedalam jenis penelitian normatif-empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK Makassar adalah memanggil konsumen dan pelaku usaha (saksi dan/atau saksi ahli bila diperlukan), menyediakan tempat bertemu untuk para pihak yang bersengketa, serta menjawab pertanyaan konsumen dan produsen/pelaku usaha mengenai perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, hanya saja peranan konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen tidak aktif (pasif) dalam memberikan nasehat,

petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa, faktor penghambat konsiliator dalam menyelesaikan sengketa melalui proses konsiliasi, yaitu : majelis bersifat pasif (tidak aktif dalam memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa) dan, tidak hadirnya salah satu pihak yang bersengketa (apabila salah satu pihak tidak hadir maka otomatis penyelesaian sengketa melalui konsiliasi gagal karena salah satu syarat penyelesaian melalui konsiliasi adalah kesepakatan para pihak), dan solusi konsiliator dalam menyelesaikan sengketa melalui proses konsiliasi, yaitu : diselesaikan dengan cara kekeluargaan, dimana konsumen dan pelaku usaha menyelesaikannya diluar proses pengadilan dan para pihak membuat suatu kesepakatan yang kemudian harus ditaati oleh kedua belah pihak, kemudian pihak pertama mencabut segala tuntutan proses hukum, dan pihak kedua (pelaku usaha) harus memenuhi permintaan konsumen.<sup>11</sup>

Kedua skripsi karya Rizky Darmawan (2019), Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Efektifitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi DKI Jakarta”. Rumusan masalah yang dibahas pada skripsi tersebut adalah 1) Bagaimana pengaruh regulasi tentang pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta terhadap Klausula Baku?, 2) Apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta sudah efektif dalam melakukan pengawasan pencantuman klausula baku?. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Yuridis empiris. Hasil dari

---

<sup>11</sup> Hendra , “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsoliasi”, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa BPSK Provinsi DKI Jakarta belum mampu berperan aktif dalam melakukan pengawasan pencantuman klausula baku sesuai tugas dan kewenangannya dikarenakan belum terdapatnya regulasi terkait aturan teknis pengawasan klausula baku dalam undang-undang perlindungan konsumen.<sup>12</sup>

Ketiga skripsi karya Nina Triana (2020), Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya dengan judul “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Mengawasi Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual Beli”. Rumusan masalah yang dibahas dalam skripsi tersebut adalah 1) Bagaimana efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengawasi klausula baku dalam perjanjian jual beli?, 2) Bagaimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengantisipasi klausula baku dalam perjanjian jual beli yang masih diterapkan pelaku usaha yang merugikan konsumen?. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi tersebut adalah hukum empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan mengenai pencantuman klausula baku dilakukan oleh suatu badan yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, badan yang dimaksud merupakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Maka seluruh perjanjian baku (standar) yang memuat klausula baku harus diawasi langsung oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Klausul yang sering dipakai atau ditentukan adalah klausula baku yang diperbolehkan Undang-Undang namun memuat ketentuan

---

<sup>12</sup> Rizky Darmawan, “Efektifitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi DKI Jakarta”, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

klausul eksonerasi sehingga menimbulkan kerugian serta ketidakadilan bagi konsumen.<sup>13</sup>

Keempat skripsi karya Shela Ertriya Lestari (2022), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul “Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Islam.” Rumusan masalah yang dibahas dalam skripsi tersebut adalah 1) Bagaimana penerapan asas keseimbangan terhadap upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri?, 2) Bagaimana pandangan Hukum Islam terhadap penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui jalur non-litigasi ?. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian empiris di UPT PK Kediri dan BPSK Kota Kediri dengan pendekatan yuridis sosiologis. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui BPSK Kota Kediri belum terlaksana sepenuhnya sesuai dengan ketentuan dalam Kepmendag Nomor 350/MP/Kep/12/2001 karena belum aktif melibatkan para pihak yang bersengketa dalam penentuan metode penyelesaian sengketa.<sup>14</sup>

Kelima skripsi karya Pangaribawa Maghakalpika, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang yang berjudul “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

---

<sup>13</sup> Nina Triana, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Mengawasi Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual Beli”, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

<sup>14</sup> Shela Ertriya Lestari, “Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Islam.”, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul

Konsumen”. Rumusan masalah yang dibahas dalam skripsi tersebut adalah 1) Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen di kota Semarang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen? 2) Apa saja hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen di Kota Semarang?. Metode penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi tersebut adalah metode kualitatif dengan pendekatan yuridis sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa butir-butir dalam UUPK telah mampu diterapkan dalam pelaksanaan perlindungan hukum konsumen oleh BPSK Kota Semarang. Namun demikian, masih ada hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Kota Semarang yaitu, hambatan dari luar meliputi kesadaran hukum pelaku usaha dan konsumen yang masih kurang, budaya dan pola pikir masyarakat yang merugikan. Hambatan dari dalam meliputi gedung BPSK yang masih menjadi satu dengan kantor-kantor lain, dan ketertiban berkas-berkas perkara yang kurang lengkap.<sup>15</sup>

#### **E. Kerangka Teoritik**

##### **1. Teori Efektivitas Hukum**

Secara etimologi kata efektivitas berasal dari kata efektif dalam Bahasa Inggris *effective*, dalam Kamus John M. Echols dan Hassan Shadily artinya adalah berhasil dan ditaati.<sup>16</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif

---

<sup>15</sup> Pangaribawa Maghakalpika, “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Konsumen”, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang

<sup>16</sup> John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, cet.XXIII, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), hlm.207.



artinya “dapat membawa hasil, berhasil guna” tentang usaha atau tindakan. Dapat berarti “sudah berlaku” tentang undang-undang atau peraturan.

Adapun secara terminologi para pakar hukum dan sosiologi hukum memberikan pendekatan tentang makna efektivitas sebuah hukum beragam, bergantung pada sudut pandang yang diambil. Anthony Allot menjelaskan tujuan hukum adalah untuk mengatur atau membentuk perilaku anggota masyarakat, baik dengan menentukan apa yang diperbolehkan atau dilarang melalui pembentukan lembaga dan proses dalam undang-undang, untuk melaksanakan fungsi hukum agar lebih efektif.<sup>17</sup>

Soerjono Soekanto sebagaimana dikutip oleh Nurul Hakim berbicara mengenai derajat efektivitas suatu hukum ditentukan antara lain oleh taraf kepatuhan warga masyarakat terhadap hukum, termasuk para penegak hukumnya. Sehingga dikenal suatu asumsi, bahwa: “Taraf kepatuhan hukum yang tinggi merupakan suatu indikator berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsinya hukum merupakan pertanda bahwa hukum tersebut telah mencapai tujuan hukum, yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup”.<sup>18</sup>

Menurut Soerjono Soekanto, faktor-faktor berikut dapat mempengaruhi apakah efektif atau tidaknya suatu hukum:<sup>19</sup>

#### 1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang)

---

<sup>17</sup> Anthony Allot, *The Effectiveness of Law* (dalam Valparaiso University Law Review. Vol. 15 winter 1981).

<sup>18</sup> Nurul Hakim, *Efektivitas Pelaksanaan Sistem Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Hubungannya Dengan Lembaga Peradilan*. Artikel diakses pada tanggal 24 Maret 2025 dari <http://badilag.net/data/ARTIKEL/efektifitas.pdf>

<sup>19</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), Hlm. 8

Keadilan, kepastian, dan kemanfaatan adalah komponen hukum. Tidak jarang terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan saat diterapkan. Maksud faktor hukumnya dalam poin pertama ini menurut Soerjono Soekanto dengan undang-undang dalam arti materil adalah peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh Pemerintah Pusat maupun Daerah yang sah.

Dalam hal ini, peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang BPSK, Permendag Nomor 72 tahun 2020 tentang BPSK, dan peraturan perundang undangan lainnya yang terkait dengan pembentukan BPSK dan peralihan kewenangan BPSK dari Pemerintah Kabupaten/ Kota kepada Pemerintah Provinsi.

## 2. Faktor penegak hukum

Penegakan hukum adalah bagian dari sistem hukum, yang terdiri dari aparat penegak hukum yang dapat memberikan keyakinan hukum, keadilan, dan keuntungan yang selaras dengan hukum. Dalam hal ini, selaku penegak hukum yang dimaksud adalah para anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdiri dari tiga unsur yakni Pemerintah, Pelaku Usaha, dan Konsumen. Di sisi lain, Aparatur Sipil Negara (ASN) di bagian Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah selaku penyelenggara negara yang bertanggungjawab untuk menjalankan amanat

undang-undang perlindungan konsumen untuk membentuk BPSK di tingkat daerah.

3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.

Secara sederhana, tujuan dapat dicapai dengan menggunakan fasilitas pendukung yang mana bidang fungsinya berfungsi sebagai fasilitas fisik yang mendukung. Untuk memberikan bantuan, perlu memiliki lembaga yang terstruktur dengan baik, staf yang berpengetahuan dan mahir, peralatan mutakhir, dan sumber daya keuangan yang cukup.

Dalam hal ini, sumber anggaran BPSK dibebankan kepada APBD Provinsi Jawa Tengah sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) No. 6 Tahun 2017 tentang BPSK dalam pasal 31 ayat (2) bahwa: “Biaya penyelenggaraan BPSK yang terdiri dari biaya operasional, honorarium anggota dan sekretariat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) provinsi sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.”

4. Faktor Masyarakat

Tujuan penegak hukum adalah agar menciptakan keharmonisan di masyarakat umum, oleh karena itu mereka memiliki argumen tertentu tentang norma hukum. yang akan menjadi tolak ukur kesuksesan sistem hukum tergantung pada pengambilan keputusan publik dan kepercayaan publik terhadap sistem hukum. Melibatkan lapisan masyarakat, pemegang kekuasaan, dan penegak hukum itu sendiri. Sehingga, perumusan norma hukum wajib memikirkan hubungan antara perubahan sosial dan hukum,

karena pada akhirnya hukum dapat berfungsi sebagai alat yang berguna untuk mengontrol perilaku masyarakat.

Untuk mencapai tujuan menciptakan keseimbangan dan keselarasan, ada dua masalah utama yang harus ditangani. Pertama, bagaimana aturan dikodifikasi agar sesuai dengan masyarakat dan kedua, bagaimana aturan dikodifikasi sehingga dapat menciptakan masyarakat yang sadar hukum sesuai dengan perubahan.<sup>20</sup> Dalam hal ini, masyarakat harus memiliki akses terhadap penegakan hukum khususnya dalam sengketa konsumen diluar pengadilan dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### 5. Faktor Kebudayaan

Sebenarnya, faktor masyarakat dan kebudayaan berbeda karena masalah sistem nilai yang membentuk kebudayaan, baik spiritual maupun nonmaterial, muncul dalam percakapannya. Ini berbeda karena hukum mencakup struktur, substansi, dan kebudayaan sistem secara keseluruhan. Selain itu, struktur mencakup struktur sistem itu sendiri, seperti bagaimana lembaga hukum formal diatur, hak dan kewajiban mereka, dan sebagainya.

Nilai-nilai yang mendasari hukum ada dalam kebudayaan. Nilai tersebut adalah sebuah konsep abstrak tentang apa yang baik dan apa yang buruk. Menurut Soerjono Soekanto, nilai-nilai yang membentuk hukum adalah sebagai berikut:

##### a. Nilai ketentraman dan ketertiban

---

<sup>20</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Ed.1 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008).

- b. Nilai rohani atau keakhlakan dan nilai fisik
- c. Nilai kelanggengan atau konservatisme dan nilai kebaruan atau inovatisme.

Biasanya, budaya hukum didefinisikan sebagai kebiasaan masyarakat atau kebiasaan sehari-hari. Budaya dan masyarakat mempunyai pengaruh masing-masing. Nilai-nilai yang mempengaruhi masyarakat dan budaya termasuk ketentraman, ketertiban, nilai kebendaan atau fisik, nilai akhlak atau rohani, dan nilai pembaharuan.<sup>21</sup>

Sebagai fungsi untuk pengukur dari keberhasilan suatu sistem, kelima elemen ini sangat penting bagi penegakan hukum. Penyusun menggunakan teori efektivitas hukum sebagai alat untuk menjawab masalah dalam efektivitas pembentukan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) di Jawa Tengah.

#### **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu cara atau tahapan-tahapan yang dapat memudahkan seorang Penyusun dalam melakukan sebuah penelitian yang berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian yang digunakan.<sup>22</sup> Penelitian ini merupakan penelitian yang hanya ditujukan pada pengaturan-pengaturan tertulis dengan beberapa metode penelitian yang meliputi:

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Yuridis Empiris yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas peraturan, undang-undang, atau hukum yang sedang berlaku. Pendekatan yuridis empiris adalah

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> Wiratna Sujarwani, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 5.

cara pendekatan yang mengamati bagaimana hukum diterapkan dalam realitas sehari-hari, termasuk sikap, penilaian, dan perilaku terkait dengan topik penelitian. Pendekatan ini melibatkan penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data primer tentang perilaku yang sesungguhnya, meskipun tidak menolak hukum tertulis (perundang-undangan) sebagai data sekunder.<sup>23</sup>

## 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian hukum ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan yang telah dirumuskan.<sup>24</sup> Penelitian deskriptif analitis berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap urgensi keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui data-data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa pengujian hipotesis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

## 3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Pendekatan studi kasus pada dasarnya melibatkan penelitian terhadap kehidupan satu atau beberapa komunitas, organisasi, atau individu yang

---

<sup>23</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 54

<sup>24</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press), 2010. hlm. 53



diambil sebagai unit analisis, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>25</sup>

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam bagian ini, peneliti memperoleh informasi yang tepat dan otentik dengan cara mengumpulkan sumber data, baik yang bersifat primer maupun sekunder, yang disesuaikan dengan metode penelitian yang digunakan. Teknik pengumpulan data primer dan sekunder yang diterapkan melibatkan:

##### a. Wawancara Langsung

Wawancara adalah interaksi langsung antara individu di mana pewawancara bertanya tentang topik penelitian kepada responden dengan tujuan memperoleh jawaban yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.<sup>26</sup>

##### b. Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang.

##### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merujuk pada proses pencarian informasi mengenai aspek-aspek atau variabel melalui berbagai catatan, transkrip, buku, koran, majalah, prasasti, catatan rapat, dokumen resmi, daftar kegiatan, dan

---

<sup>25</sup> Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: LKIS Pelangi Aksara, 2007), hlm. 37

<sup>26</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2006), hlm. 82

sejenisnya.<sup>27</sup> Dalam pendekatan ini, peneliti mengumpulkan data tertulis dari sumber seperti undang-undang, buku, literatur, serta jurnal yang terkait dengan bidang penelitian, terutama dalam konteks hukum perlindungan konsumen.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif, maka Penyusun menyusun sistematika pembahasan dengan garis-garis besar sebagai berikut:

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian awal terdiri dari halaman judul, abstrak, pernyataan keaslian skripsi, persetujuan skripsi, pengesahan skripsi, motto, persembahan, kata pengantar, dan daftar isi.

### **2. Bagian Isi**

Pada bagian isi terdiri dari Pendahuluan, Pembahasan dan Penutup termasuk Daftar Pustaka, Lampiran, dan *Curriculum Vitae*. Berikut adalah rinciannya:

Bab pertama pertama merupakan pendahuluan yang menjelaskan pembahasan penelitian secara keseluruhan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua merupakan pembahasan tinjauan umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang meliputi: Pengertian

---

<sup>27</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 206

mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dasar hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pendirian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pelaksanaan Perlindungan Konsumen oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Bab ketiga membahas mengenai analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab keempat merupakan intisari pembahasan terhadap judul skripsi yang diangkat yaitu membahas mengenai Efektivitas pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Jawa Tengah dan Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Jawa Tengah.

Bab kelima adalah penutup. Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian terhadap pembahasan permasalahan yang diuraikan serta berisi saran-saran yang dianggap perlu.

### 3. Bagian akhir

Pada bagian akhir terdiri atas lampiran-lampiran dan *curriculum vitae* penyusun.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Peralihan wewenang penyelenggaraan BPSK dari Pemerintah Kabupaten/Kota ke Pemerintah Provinsi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tidak berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang diantaranya yaitu keterlambatan terbitnya peraturan pelaksana, sarana dan prasarana yang tidak memadai, rendahnya minat masyarakat untuk mendaftar sebagai calon anggota BPSK, hingga kurangnya dorongan masyarakat yang tidak melihat pentingnya keberadaan BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa. Sarana dan prasarana yang sebelumnya digunakan oleh BPSK khususnya di Kota Semarang telah dicabut oleh Pemerintah Kota Semarang sehingga tidak tersedia fasilitas fisik yang memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas BPSK. Selain itu, proses pendaftaran calon anggota BPSK juga mengalami kendala akibat tidak terpenuhinya kuota pendaftar yang salah satunya disebabkan karena tidak adanya ketentuan yang jelas mengenai honorarium serta besaran honor yang relatif kecil di berbagai daerah.
2. Efektivitas pembentukan BPSK di Jawa Tengah sangat bergantung pada dukungan regulasi yang kuat dan adanya koordinasi yang terstruktur antara pemerintah pusat dan daerah. Ketiadaan dukungan tersebut mengakibatkan

ketidakefektifan dalam realisasi pembentukan BPSK. Oleh karena itu, diperlukan upaya sinergis antara pemerintah pusat dan daerah untuk menyelesaikan kendala birokrasi ini, sehingga efektivitas BPSK dapat diwujudkan sesuai dengan amanat undang-undang.

## **B. Saran**

Sehubungan dengan pokok permasalahan yang ada, maka peneliti memberikan saran untuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah dan saran untuk penelitian selanjutnya :

### **a. Saran untuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah**

- 1) Agar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah mengusulkan pembentukan BPSK di berbagai daerah di Provinsi Jawa Tengah untuk dapat menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.
- 2) Agar dilakukan pengkajian ulang terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya dalam hal pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota. Mengingat beban kewenangan dan pembiayaan pembentukan serta operasionalisasi BPSK saat ini ditanggung oleh pemerintah provinsi, yang pada praktiknya menyulitkan pelaksanaan amanat perlindungan konsumen secara merata di tingkat kabupaten/kota.

b. Saran untuk penelitian selanjutnya :

- 1) Diharapkan fokus penelitian diperluas, tidak hanya mengenai efektivitas pembentukan BPSK di Provinsi Jawa Tengah dan faktor-faktor penyebab ketidakefektifannya.
- 2) Diharapkan pada penelitian selanjutnya melakukan penelitian ke berbagai BPSK di Jawa Tengah yang telah terbentuk.





## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 63 Tahun 2021 tentang Badan Perlindungan Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

### Buku

Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2006)

Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, (Bandung: Nusa Media, 2008)

Hakim, Nurul, *Efektivitas Pelaksanaan Sistem Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Hubungannya Dengan Lembaga Peradilan*.

John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, cet.XXIII, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996)

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011)

Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011)

Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Pustaka, 2011)

Moleong, Lexy. J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004)

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004)

Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018)

Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2011)

Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: LKIS Pelangi Aksara, 2007)

- Redjeki, H. S., *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Kerangka Era Perdagangan Bebas*. (Bandung: Mandar Maju, 2002)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk Ketiga, (Jakarta: Grasindo, 2006)
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009)
- Sibadolok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010)
- Soekanto, Soerjono, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007)
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press), 2010
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1996)
- Suherman, Ade Maman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002)
- Suherman, Ade Maman, *Hukum Perdagangan Internasional*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2014)
- Sujarwani, Wiratna, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014)
- Tunggal, Hadi Setia, *Peraturan Pelaksanaan Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Harvarindo, 2004)

### **Karya Ilmiah**

- Agustinus Samosir. "Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)" *Jurnal Hukum Legal Standing*, Vol. 2:2 (Oktober, 2018)
- Anthony Allot, The Effectiveness of Law (dalam Valparaiso University Law Review. Vol. 15 winter 1981)
- Diana Tantri Cahyaningsih. *Mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allotm.* (2020: RechtsVinding Online)
- Erman Rajagukguk, "Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan" *Jurnal Megister Hukum, UII, Yogyakarta*, Vol. II:4, (Oktober 2000)
- Gunarto W Taslim, Stagnasi Kinerja BPSK Semarang Pasca Penetapan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, *Riptek Vol. II, No. 2*, (Tahun 2017)
- K Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Jurnal Dinamika Hukum Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman*, Vol. 12:1 (2018)

Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Himpunan Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Bidang Kelembagaan Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, 2004)

### **Wawancara**

Wawancara dengan Nila Ayu Paramithasari, Analis Perdagangan Ahli Muda di Bidang Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah

Wawancara dengan Muhamad Masngudi, S.H., Pengusaha di Salatiga, Jawa Tengah

Wawancara dengan Ayu Wulandari, S.Tr.S.I., Konsumen di Jawa Tengah

### **Internet**

<http://badilag.net/>

<https://disperindag.jatengprov.go.id/>

### **Lain-lain**

Surat Pengumuman Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jawa Tengah Periode 2024–2028 oleh Ketua Tim Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Tengah pada 13 Oktober 2023