

PROFIL



BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN
(BPSK)
KOTA MALANG

PROFIL

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG

I. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan amanat pembangunan perdagangan yang dijabarkan dalam arah pembangunan nasional jangka panjang dan jangka menengah, pertumbuhan ekonomi Indonesia harus diiringi dengan penguatan perdagangan dalam negeri untuk menjaga kestabilan harga dan ketersediaan barang domestik serta menciptakan iklim usaha yang sehat.

Untuk menjaga stabilitas harga dan ketersediaan barang domestik, faktor penting yang harus dipenuhi adalah adanya pengamanan atas keberadaan, keberlangsungan serta daya saing produk-produk barang dan jasa yang dihasilkan di dalam negeri. Sedangkan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat, diperlukan proses, mekanisme, serta aturan yang membangun keadilan bagi pelaku usaha dan perlindungan bagi konsumennya.

Disadari bersama bahwa dalam dinamika perdagangan dunia sekarang ini, barang dari negara lain begitu mudah memasuki pasar dalam negeri. Barang-barang tersebut belum tentu memperhatikan batasan standar mutu, aspek keamanan, kesehatan, keselamatan konsumen dan lingkungan (K3L).

Pembangunan ekonomi Indonesia bergerak maju, ditandai dengan makin berkembangnya pasar yang menyediakan berbagai barang dan jasa yang ditawarkan melalui pelaku usaha kepada konsumen. Berkembangnya dinamika dan kompetisi pasar yang sehat dan bersahabat di antara para konsumen dan produsen diharapkan dapat menciptakan peningkatan produktivitas ekonomi nasional yang berkelanjutan.

Pembangunan perlindungan konsumen di Indonesia dilaksanakan berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional, dimana dalam pembangunan nasional melekat upaya yang bertujuan memberikan perlindungan kepada rakyat Indonesia.

II. ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN

Diselenggarakan sebagai usaha bersama oleh Pemerintah, Masyarakat dan Dunia Usaha, berdasarkan 5 asas sesuai Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 2, yaitu :

1. **Asas Manfaat.** Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. **Asas Keadilan.** Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. **Asas Keseimbangan.** Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
4. **Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.** Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. **Asas Kepastian Hukum.** baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

III. TUJUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sesuai dengan pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, tujuan dari Perlindungan Konsumen adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

IV. HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN

Sesuai dengan pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sesuai dengan pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

V. HAK DAN KEWAJIBAN PELAKU USAHA

Sesuai dengan pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Hak Pelaku Usaha adalah :

1. Hak menerima pembayaran sesuai yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sesuai dengan pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

VI. PELAKSANAAN PERLINDUNGAN DAN PEMBERDAYAAN KONSUMEN

Masyarakat sebagai konsumen berada pada pihak yg lemah, oleh karena itu pemerintah melakukan upaya perlindungan konsumen melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam UUPK disebutkan bahwa Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Salah satu kewajiban pemerintah, yaitu terus berupaya meningkatkan dan memberdayakan masyarakat agar menjadi konsumen yang cerdas dan mandiri. Disisi lain pemerintah terus mendorong pelaku usaha agar tangguh memiliki rasa tanggung jawab dalam penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Masyarakat berhak mendapatkan jaminan atas kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu masyarakat berhak mendapatkan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, dan keterbukaan informasi serta kemudian dalam mengakses untuk memperoleh informasi.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan prasyarat mutlak dalam mewujudkan perekonomian yang sehat melalui keseimbangan antara perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Perlindungan konsumen pada dasarnya menyangkut berbagai kepentingan, sehingga penyelenggaraanya perlu dilakukan secara terkoordinasi dan terpadu. Dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha bukan hal yang mudah untuk dilakukan, namun perlu keseriusan dan iktikad yang kuat dari seluruh stakeholders dalam melaksanakan amanat perlindungan konsumen sesuai fungsi dan kewenangan masing-masing.

Idealnya, perlindungan konsumen yang diberikan kepada masyarakat haruslah bersifat preventif, yaitu perlindungan sebelum konsumen mengalami kerugian atau menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Implementasi di masyarakat sampai saat ini masih bersifat represif, yaitu perlindungan yang diberikan ketika konsumen telah mengalami kerugian atau menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Posisi konsumen yang bukan lagi menjadi obyek namun lebih diarahkan untuk menjadi subyek berperan penting dalam penegakan perlindungan konsumen.

Karenanya konsumen Indonesia perlu diberdayakan dan diberi pemahaman mengenai hak dan kewajibannya termasuk mulai menginternalisasi tanggungjawab sosial dalam komunitasnya.

Dengan demikian, diharapkan konsumen menjadi cerdas, kritis, serta memiliki kesadaran bertindak, baik untuk dirinya sendiri, keluarga, maupun lingkungannya. Hal ini merupakan bentuk langkah preventif konsumen sebelum dirinya dirugikan.

Pemerintah tak henti-hentinya berusaha memberikan informasi, pelayanan serta pembinaan dalam rangka penyelenggaraan perlindungan konsumen dan pemberdayaan konsumen. Capaian yang telah diperoleh antara lain :

1. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang pada Tahun 2002, dengan masa bakti 2002-2007 dan 2011-2016
2. Berdirinya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sejak tahun 2002 sejumlah 9 (sembilan) LPKSM
3. Fasilitasi Penyelesaian Permasalahan Pengaduan Konsumen
4. Pelaksanaan pengawasan barang beredar dan jasa
5. Pelaksanaan pos ukur ulang di pasar-pasar tradisional
6. Sosialisasi tentang sistem perlindungan konsumen
7. Sosialisasi tentang konsumen cerdas dan mandiri
8. Sosialisasi tentang Barang Dalam Keadaan Terbungkus (BDKT)
9. Pemantauan pelaksanaan terra ulang UTTP (alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya)
10. Pelaksanaan Pos Ukur Ulang di Pasar Tradisional

VII. TUGAS DAN WEWENANG BPSK

Tugas dan wewenang BPSK sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen

- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

VIII. PRINSIP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Bilamana para pihak telah sepakat memilih BPSK sebagai tempat penyelesaian sengketa, maka para pihak untuk kedua kalinya harus sepakat untuk memilih salah satu dari cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK, yakni dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase.
2. Bukan bejenjang
Jika konsumen dan pelaku usaha telah sepakat memilih cara penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan ternyata tidak terdapat penyelesaian, maka sengketa tidak dapat diajukan penyelesaiannya dengan cara mediasi atau arbitrase.

3. Penyelesaian oleh Para Pihak

Bila para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian secara konsiliasi atau mediasi, maka penyelesaian sepenuhnya berada ditangan para pihak baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi secara pembayaran tunai atau cicilan. Majelis BPSK hanya bersifat fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran, dan menerangkan isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4. Penyelesaian oleh Majelis

Bilaman para pihak sepakat memilih penyelesaian secara arbitrase, maka penyelesaian sepenuhnya penyelesaian diserahkan kepada Majelis BPSK baik bentuk dan besarnya ganti rugi.

5. Tanpa Pengacara

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tanpa lawyer (pengacara), hal ini mengingat yang ditonjolkan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan, bukan masalah aspek hukum yang ketat, kaku karena putusan yang diharapkan di BPSK adalah win-win solution.

6. Murah, Cepat dan Sederhana

Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya, baik kepada konsumen maupun pelaku usaha, sedangkan waktu penyelesaiannya relatif cepat, yakni selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sudah diterbitkan putusan BPSK.

IX. SENGGKETA KONSUMEN YANG MENJADI WEWENANG BPSK

- **Dari Sisi Pengadu**

Penggugat harus konsumen akhir,

Gugatan Clas-Action *tidak dapat* diterima

- **Dari sisi yang diadukan**

Tergugat adalah Pelaku Usaha, orang, Badan Usaha, BUMD dan BUMN

- **Dari sisi Objek Barang dan/atau jasa**

Objek sengketa, Barang dan/atau Jasa yang dapat diperdagangkan secara sah menurut UU

- **Dari sisi Tuntutan Ganti Rugi**

Tuntutan Ganti-Rugi Im-material *tidak dapat* diterima

- **Dari sisi Parameter Yang dilarang**

Pelaku Usaha melanggar parameter perbuatan yang dilarang oleh UUPK.

X. KRITERIA PENGADUAN KONSUMEN KE BPSK

1. Konsumen sebagai pihak yang mengajukan permohonan pengaduan atau gugatan, hanya dapat diterima jika diajukan oleh konsumen akhir.
Terhadap pengertian konsumen akhir, juga meliputi warga negara asing yang berada di Indonesia, maka dapat menggugat pelaku usaha di BPSK. Gugatan sekelompok orang/konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, yang dikenal dengan sebutan gugatan class action tidak dapat diterima di BPSK demikian juga dengan pengajuan gugatan yang diajukan oleh LPKSM. Kedua gugatan tersebut hanya dapat diajukan ke pengadilan negeri.
2. Yang dapat diadukan konsumen ke BPSK adalah pelaku usaha, baik orang perseorangan, badan usaha berbentuk hukum maupun bukan badan hukum, termasuk BUMD dan BUMN, bukan instansi atau lembaga pemerintahan.
3. Yang dapat diadukan konsumen ke BPSK adalah barang/atau jasa yang terkait dengan 5(lima) parameter perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :
 - Barang yang tidak memenuhi standar
 - Informasi yang mengelabui
 - Cara menjual yang merugikan
 - Cidera janji
 - Klausula baku

XI. PERSYARATAN PERMOHONAN PENYELESAIAN SENGKETA

Konsumen datang sendiri, melampirkan dokumen :

- Identitas diri (KTP dan/atau KK, No. Tlp/Hp)
- Nama dan alamat lengkap pelaku usaha yang diadukan
- Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, perjanjian dan dokumen barang/jasa/bukti lain)
- Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut
- Saksi yang ingin diajukan
- foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada
- Mengisi Formulir Pengaduan Konsumen
- Menulis Kronologis / Gugatan

XII. PROSES PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

- Penerimaan pengaduan konsumen
- Penetapan jadwal sidang
- Penunjukan Majelis dan Panitera
- Pemilihan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak (berdasarkan kesepakatan para pihak)
 1. Konsiliasi
 2. Mediasi
 3. Arbitrase
- Putusan BPSK (bersifat final dan mengikat)
- Dalam waktu 14 hari kerja setelah putusan BPSK dibacakan atau diberitahukan, para pihak diberi kesempatan menyatakan menerima atau menolak putusan.
- Para Pihak (konsumen dan pelaku usaha) yang menerima putusan BPSK, wajib memenuhi putusan tersebut dalam waktu 7 hari kerja setelah putusan BPSK diterima..
- Jika menolak putusan BPSK, para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri sesuai tempat kedudukan konsumen dalam waktu 14 kerja setelah menerima putusan BPSK.
- Pengadilan Negeri dalam waktu 21 hari harus sudah memberikan putusan.
- Jika para pihak yang bersengketa juga keberatan atas putusan Pengadilan Negeri, maka yang bersangkutan dapat mengajukan permohonan kasasi langsung ke MA dengan tenggang waktu 14 hari kerja terhitung sejak menerima putusan Pengadilan Negeri.
- MA memberikan putusan dalam waktu 30 hari kerja sejak diterimanya permohonan kasasi.

XIII. VISI DAN MISI BPSK

1. Visi BPSK Kota Malang

Visi BPSK Kota Malang adalah :

“Terwujudnya Lembaga yang Dipercaya Masyarakat dalam Menciptakan Perlindungan dan Keadilan Bagi Konsumen serta Mempercepat dan Mempermudah dalam Memberikan suatu Jaminan Kepastian Hukum”

2. Misi BPSK Kota Malang

Untuk mewujudkan visi, BPSK Kota Malang mempunyai misi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri;
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- c. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hokum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- e. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

XIV. KELEMBAGAAN BPSK KOTA MALANG

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.

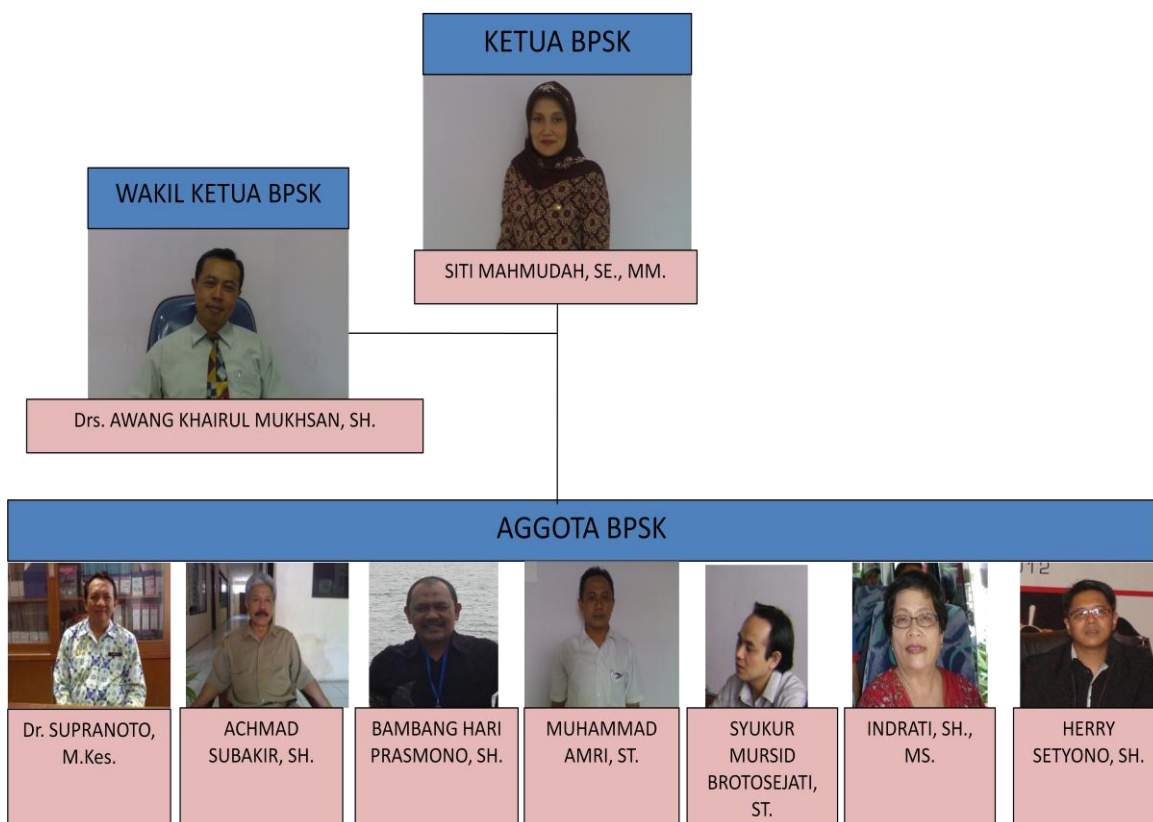
Untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Daerah Tingkat II (kabupaten/kota).

BPSK Kota Malang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 dan Pengangkatan Anggota BPSK Kota Malang berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 794/MPP/Kep/12/2002 yang masa baktinya telah berakhir pada tahun 2007. Tahun 2010, Pemerintah Kota Malang telah mengusulkan calon anggota BPSK yang baru dan telah disetujui oleh Menteri Perdagangan melalui Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 34/M-

DAG/KEP/1/2011 tanggal 13 Januari 2011 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang.

Berdasarkan surat penugasan Menteri Perdagangan RI Nomor 43/M-DAG/ST/1/2011 tanggal 13 Januari 2011 tentang Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Anggota Badan Penyelesaian Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang, pada tanggal 23 Mei 2011, Walikota Malang telah melantik dan mengambil sumpah 9 (sembilan) Anggota Badan Penyelesaian Konsumen Pada Pemerintah Kota Malang periode 2011 – 2016, terdiri dari unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen. Anggota BPSK Kota Malang yang telah dilantik adalah sebagai berikut :

Anggota BPSK Kota Malang Periode 2011 - 2016



Pada awal tahun 2014, salah satu anggota BPSK dari unsur pelaku usaha, yaitu Syukur Mursid Broto Sejati, ST., telah mengundurkan diri. Dan pada bulan Juli 2014, salah satu anggota BPSK dari unsur pemerintah, yaitu Achmad Subakir, SH. telah memasuki masa purna tugas.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya BPSK Kota Malang dibantu oleh Sekretariat BPSK.

Anggota Sekretariat BPSK diusulkan oleh Ketua BPSK Kota Malang setelah berkoordinasi dengan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang kepada Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan untuk diterbitkan keputusan tentang pengangkatan anggota sekretariat dengan masa bakti selama 6 tahun mulai 2011 - 2017.

Anggota Sekretariat BPSK Kota Malang diangkat berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan Nomor 111/PDN/KEP/8/2011 tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat BPSK pada Pemerintah Kota Malang.

Adapun Susunan Sekretariat BPSK Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Kepala Sekretariat :

Ir. Titik Mujiati



2. Anggota Sekretariat Bidang Pelayanan Pengaduan Dan Konsultasi :

Hartati, SE., MSi.



3. Anggota Sekretariat Bidang Kepaniteraan :

Asfa Agustina Nusba Aini, S.Si.



4. Anggota Sekretariat Bidang Tata Usaha :

Maz Ifan Susastra, SH.



XV. SARANA DAN PRASARANA

Disperindag Kota Malang telah menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang tugas operasional BPSK Kota Malang meskipun dirasa masih belum memadai, antara lain :

1. Anggaran operasional BPSK
2. Peralatan dan perlengkapan kantor
3. Ruang sidang

XVI. KASUS YANG SUDAH DITANGANI

Kasus yang sudah ditangani oleh BPSK Kota Malang mulai tahun 2011 sampai tahun 2014

1. Kasus yang sudah ditangani BPSK Tahun 2011

JENIS KASUS	Jumlah
Pembiayaan konsumen	9
Jasa Perbankan	5
Jasa PLN	1
TOTAL	15

CARA PENYELESAIAN	Jumlah
Mediasi	8
Konsiliasi	1
Arbitrase	5
Batal	1

2. Kasus yang sudah ditangani BPSK Tahun 2012

JENIS KASUS	Jumlah
Pembiayaan konsumen	19
Jasa	11
Barang	4
TOTAL	34

CARA PENYELESAIAN	Jumlah
Mediasi	17
Konsiliasi	10
Arbitrase	6
Gugur	1

3. Kasus yang sudah ditangani BPSK Tahun 2013

JENIS KASUS	Jumlah
Pembiayaan konsumen	15
Komoditi Berjangka	13
Pembelian Barang	4
Jasa Perbankan	1
Jasa Asuransi	1
Jasa Telekomunikasi	1
Jasa Parkir	1
Jasa Perbengkelan	1
TOTAL	37

CARA PENYELESAIAN	Jumlah
Konsiliasi	3
Mediasi	10
Arbitrase	21
Batal	3

4. Kasus yang sudah ditangani BPSK Tahun 2014

JENIS KASUS	Jumlah
Pembiayaan konsumen	25
Jasa Perbankan	1
Jasa Asuransi	1
Jasa kebugaran	1
TOTAL	28

CARA PENYELESAIAN	Jumlah
Konsiliasi	1
Mediasi	5
Arbitrase	21
Batal	1

XVII. KENDALA DAN HARAPAN

Seiring dengan berjalannya waktu, terdapat beberapa kendala yang dijumpai BPSK Kota Malang dalam melaksanakan tugasnya, antara lain:

1. Fasilitas untuk operasional kegiatan BPSK kurang memadai
2. Adanya mutasi/mobilitas personil
3. Tidak ada atau minimnya dukungan dana dari pemerintah pusat, sedangkan anggaran pemerintah daerah sangat terbatas
4. Minimnya SDM di bidang perlindungan konsumen

Keempat kendala diatas sangat mempengaruhi kinerja BPSK. Apalagi di masyarakat nama BPSK masih belum familiar, banyak masyarakat yang belum tahu kemana harus mengadu apabila mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Pemerintah Kota Malang telah melakukan sosialisasi tentang upaya perlindungan konsumen. Namun karena dana yang tersedia terbatas, maka belum dapat dilaksanakan secara menyeluruh/merata bagi masyarakat maupun pelaku usaha di kota Malang demi terciptanya iklim usaha yang kondusif.

Harapan kami kedepan, agar BPSK dapat meningkatkan kinerjanya maka upaya yang dapat dilakukan antara lain:

1. Sosialisasi upaya perlindungan konsumen terus digalakkan.
2. Pemerintah pusat menyalurkan dana dekon atau dana alokasi khusus yang nantinya pemerintah daerah akan menyediakan dana sharing untuk operasional BPSK.
3. Peningkatan kualitas SDM anggota BPSK yang dilaksanakan ditingkat provinsi agar lebih efektif dan efisien.
4. Mutasi pegawai tidak dilakukan bagi anggota BPSK maupun anggota Sekretariat BPSK sampai masa baktinya berakhir.

Akhirnya semoga anggota BPSK dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan baik, jujur dan berwibawa berdasarkan peraturan hukum yang berlaku.