

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kota Malang menjadi pusat ekonomi dan pendidikan di Jawa Timur yang memiliki aktivitas konsumen yang tinggi, termasuk perdagangan, jasa, dan layanan digital. Perkembangan pesat dari sektor keuangan di Indonesia telah membawa dampak yang berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam hal peningkatan akses masyarakat terhadap layanan pembiayaan. Salah satu bentuk layanan keuangan yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah pembiayaan kendaraan bermotor melalui lembaga pembiayaan.¹ Hal seperti ini tidak hanya mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor, tetapi juga menunjukkan peran strategis lembaga pembiayaan dalam mendukung mobilitas dan produktivitas masyarakat. Namun di balik kemudahan akses tersebut muncul berbagai permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen, terutama dalam hal penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan yang seringkali menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

¹ Ingrid (2006) Sektor Keuangan dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia: Pendekatan Kausalitas dalam Multivariate Vector Error Correction Model (VECM). Universitas Kristen Petra Surabaya.

Secara umum, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen. UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, serta berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur.² Namun dalam praktiknya implementasi perlindungan konsumen di sektor keuangan khususnya terkait dengan kasus penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan utama yang sering muncul adalah tindakan sepihak dari lembaga pembiayaan dalam menarik kendaraan konsumen tanpa melalui prosedur hukum yang jelas, sehingga menimbulkan ketidakadilan dan kerugian bagi konsumen.

Kondisi faktual di lapangan menunjukkan bahwa sengketa antara konsumen dan lembaga pembiayaan terkait penarikan kendaraan masih sering terjadi. Banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tindakan penarikan kendaraan yang dilakukan secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan atau proses mediasi yang memadai. Hal ini tidak hanya menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen, tetapi juga berdampak pada psikologis dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pembiayaan. Selain itu lemahnya pemahaman konsumen

² Syaharie Jaang (2023) Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan. Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains.

terhadap hak-haknya serta kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa turut memperparah permasalahan ini.

Pemerintah mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif di luar jalur peradilan untuk menjamin hak konsumen dengan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan biaya yang terjangkau. Salah satu lembaga yang berperan penting di tingkat daerah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK Kota Malang bertindak sebagai forum mediasi dan adjudikasi bagi konsumen dan pelaku usaha termasuk penyelesaian sengketa di sektor keuangan dengan tujuan untuk mencapai penyelesaian yang adil tanpa membebani pihak-pihak yang terkait dengan proses hukum yang panjang dengan biaya yang tidak murah.³

Adanya penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan umumnya terkait dengan wanprestasi atau kegagalan debitur dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran kendaraan bermotor yang dibiayai melalui skema pembiayaan konsumen. Penarikan kendaraan ini dilakukan sebagai upaya perlindungan dan pengamanan aset oleh lembaga pembiayaan agar kualitas kredit tetap terjaga. Namun, proses penarikan harus dilakukan sesuai prosedur hukum yang berlaku, antara lain adanya surat peringatan, surat tugas, dan sertifikat jaminan fidusia. Jika debitur tidak bersedia menyerahkan kendaraan secara sukarela, maka eksekusi penarikan harus melalui keputusan pengadilan.

³ I Made Agus Dwi Mandala Putra, I Nyoman Putu Budiarta, I Nyoman Subamia (2022) PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERDAMAIAN. Jurnal Preferensi Hukum. Universitas Warmadewa.

BPSK memiliki peran penting dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan, termasuk dalam kasus penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan. Di Kota Malang, BPSK menjadi salah satu lembaga yang diandalkan oleh masyarakat untuk menyelesaikan sengketa konsumen di sektor keuangan. Namun, efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh BPSK Kota Malang masih perlu dievaluasi secara mendalam, mengingat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait proses dan hasil penyelesaian sengketa yang dianggap belum optimal.

Adapun data 17 pengaduan sengketa konsumen tahun 2025 pada BPSK Kota Malang sebagai berikut:

NO	HARI/TANGGAL	PENGADU X TERADU	NOMOR AGENDA PUTUSAN	KETERANGAN
1	01-06-2025	PSU X WOM	01/P.BPSK/01/2025	MEDIASI SEPAKAT
2	02-03-2025	W X SUMIT OTO	02/P.BPSK/01/2025	ARBITRASE
3	02-12-2025	E X ESA SANTA	03/P.BPSK/02/2025	MEDIASI SEPAKAT
4	02-12-2025	R X ESA SANTA	04/P.BPSK/02/2025	MEDIASI SEPAKAT
5	02-21-2025	Y X PT MOROPIN	05/P.BPSK/02/2025	MEDIASI SEPAKAT
6	02-28-2025	A X JAWARA	06/P.BPSK/04/2025	MEDIASI SEPAKAT
7	04-21-2025	D X DWIRANTHA	07/P.BPSK/04/2025	ARBITRASE TANPA TERADU

8	04-28-2025	A X DWIRANTHA	08/P.BPSK/04/2025	VERSTREK
9	05-21-2025	B X A PROPERTI	09/P.BPSK/05/2025	VERSTREK
10	06-10-2025	F X DWIRANTHA	10/P.BPSK/06/2025	VERSTREK
11	06-20-2025	M X DWIRANTHA	11/P.BPSK/06/2025	ARBITRASE
12	08-01-2025	Q X OPPO	12/P.BPSK/08/2025	MEDIASI SEPAKAT
13	09-01-2025	B X BTU	13/P.BPSK/08/2025	ARBITRASE
14	11-09-2025	T Y X TANAH AIRMAS	14/P.BPSK/09/2025	MEDIASI
15	17-09-2025	R X HERMINA	15/P.BPSK/09/2025	MEDIASI
16	07-10-2025	U X BTU	16/P.BPSK/10/2025	MEDIASI VERSTREK
17	27-10-2025	M X SRIMAYA	17/P.BPSK/10/2025	ARBITRASE VERSTREK

BPSK juga menghadapi tantangan yang sering kali terjadi dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor keuangan, seperti karakter produk keuangan yang kompleks dan teknis sering menyulitkan konsumen non spesialis dalam memahami hak dan kewajibannya, sehingga menimbulkan ketimpangan informasi, kemudian perkembangan layanan digital menyebabkan sengketa baru seperti sengketa terkait pinjaman online, kesalahan transaksi digital, keamanan data, yang menuntut kemampuan BPSK untuk memahami aspek teknologi dan regulasi terkait permasalahan-permasalahan tersebut,

kemudian terdapat variasi kualitas penanganan sengketa antar kasus, mulai dari mediasi yang berhasil mencapai musyawarah, hingga putusan yang dirasa kurang memuaskan salah satu pihak sehingga menimbulkan pertanyaan tentang efektivitas proses dan hasil penyelesaian.⁴

Efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh BPSK Kota Malang menjadi isu yang sangat penting untuk dievaluasi secara mendalam. Meskipun secara normatif BPSK memiliki peran yang sangat strategis, namun dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat tercapainya tujuan perlindungan konsumen secara maksimal. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain adalah keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur penyelesaian sengketa di BPSK, serta adanya persepsi negatif terhadap independensi dan profesionalisme BPSK dalam menangani kasus-kasus sengketa konsumen. Selain itu, proses penyelesaian sengketa di BPSK juga seringkali dianggap kurang transparan dan tidak memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa.

Penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan kerap kali menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen. Banyak konsumen yang merasa hak-haknya diabaikan, baik dalam hal pemberian informasi, proses penarikan, hingga penyelesaian sengketa yang timbul akibat tindakan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan oleh

⁴ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (2021) Evaluasi Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. HAL 25-30.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan kondisi faktual yang terjadi di lapangan. Kondisi ideal yang diharapkan adalah terciptanya perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen, di mana setiap sengketa dapat diselesaikan secara adil, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam kenyataannya, masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait proses dan hasil penyelesaian sengketa yang dianggap belum optimal.

Di Kota Malang masih sering terjadi adanya tindakan penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan yang diduga karena adanya kesulitan finansial oleh seorang debitur yang membeli kendaraan melalui kredit pada Lembaga pembiayaan dan tidak dapat melunasi cicilan selama beberapa bulan sehingga Lembaga pembiayaan mengirim surat peringatan dan akhirnya menarik kendaraan secara sepihak. Hal tersebut dapat menjadi sorotan untuk diteliti lebih lanjut dari sudut pandang perlindungan konsumen, apakah Tindakan penarikan kendaraan tersebut sudah sesuai dengan undang-undang atau tidak.⁵

Kasus penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan merupakan salah satu bentuk sengketa konsumen yang paling sering terjadi di Kota Malang. Dalam banyak kasus, konsumen merasa dirugikan karena kendaraan yang menjadi objek pembiayaan ditarik secara sepihak oleh lembaga pembiayaan tanpa melalui proses mediasi atau pemberitahuan yang memadai. Tindakan ini tidak hanya merugikan secara materiil, tetapi juga menimbulkan dampak psikologis bagi konsumen yang kehilangan kepercayaan terhadap lembaga pembiayaan

⁵ BPSK Kota Malang (2022) Laporan Tahunan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Malang. HAL 12-18.

maupun sistem perlindungan konsumen yang ada. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui BPSK diharapkan dapat memberikan solusi yang adil dan berimbang bagi kedua belah pihak, serta menjadi contoh bagi penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

BPSK Kota Malang sering menyelesaikan sengketa konsumen, seperti antara konsumen dengan finance atau Lembaga pembiayaan, yang salah satu permasalahannya mengenai penarikan kendaraan. Berdasarkan kasus nyata yang terdapat pada BPSK Kota Malang masih banyak dan sering terjadi yaitu adanya Tindakan penarikan kendaraan oleh Lembaga pembiayaan seperti salah satu kasus penarikan mobil oleh PT. WOM Finance (2025), yang mana seorang debitur dari kabupaten Pasuruan membeli mobil melalui kredit pada PT. WOM Finance dan mengalami kesulitan membayar cicilan selama tiga bulan akibat dikarenakan masalah internal, kemudian PT. WOM Finance mengirim surat peringatan dan akhirnya menarik kendaraan secara sepihak yang kemudian kendaraan tersebut ditarik dan akan dilelang untuk menutup utang tersebut.

Salah satu aspek penting yang menjadi perhatian dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor keuangan adalah adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan lembaga pembiayaan. Lembaga pembiayaan, sebagai pelaku usaha yang memiliki sumber daya dan pengetahuan hukum yang lebih baik, seringkali berada pada posisi yang lebih kuat dibandingkan konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen cenderung berada pada posisi yang lemah dalam proses negosiasi maupun penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, keberadaan BPSK sebagai lembaga yang netral dan independen sangat

diperlukan untuk menjembatani kepentingan kedua belah pihak serta memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan secara adil dan transparan.⁶

Selain itu, efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi dan integritas anggota BPSK, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Dalam beberapa kasus, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki oleh BPSK, sehingga proses penyelesaian sengketa menjadi kurang optimal. Di sisi lain, rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri dalam upaya perlindungan konsumen di sektor keuangan.

Dalam permasalahan penarikan kendaraan perlu diperhatikan apakah pihak Lembaga pembiayaan juga melakukan penarikan kendaraan sesuai dengan prosedur atau hanya Keputusan sepihak melakukan penarikan secara paksa. Karena ada kemungkinan permasalahan tersebut terjadi karena murni kesalahan dari debitur yang tidak memenuhi kesepakatan yang mana syarat dan ketentuan seorang debitur sudah tertulis dalam klausula baku yang sudah disepakati Bersama oleh debitur dengan Lembaga pembiayaan secara sah dan telah di tanda tangani oleh debitur.

⁶ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (2021) Evaluasi Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. HAL 25-30.

Debitur juga sering kali tidak teliti pada saat melakukan kesepakatan dengan menanda tangani klausula baku yang berisi syarat dan ketentuan dalam melakukan kredit kendaraan pada Lembaga pembiayaan, yang seharusnya syarat-syarat dan ketentuan tersebut dibaca dan dipahami dengan jelas oleh debitur, dan tidak hanya asal sepakat kemudian tidak membaca klausula baku tersebut sehingga pada saat debitur tidak melaksanakan kesepakatan dengan baik atau wanprestasi yang mengakibatkan kendaraan yang dibeli secara kredit tersebut ditarik oleh Lembaga pembiayaan.

Permasalahan sengketa konsumen seperti ini bisa diselesaikan oleh BPSK yang berperan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, termasuk Lembaga pembiayaan seperti bank atau leasing. Bertugas sebagai mediator untuk menyelesaikan permasalahan konsumen dengan pelaku usaha secara non litigasi atau tidak melalui pengadilan yang penyelesaiannya melalui proses mediasi, arbitrase atau konsiliasi.

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah terkait dengan implementasi putusan BPSK. Meskipun BPSK memiliki kewenangan untuk mengeluarkan putusan yang bersifat final dan mengikat, namun dalam praktiknya masih sering terjadi hambatan dalam pelaksanaan putusan tersebut, terutama jika pihak pelaku usaha tidak bersedia melaksanakan putusan secara sukarela. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan mekanisme eksekusi

putusan BPSK agar dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang efektif bagi konsumen.⁷

Dalam upaya memperkuat perlindungan konsumen di sektor keuangan, diperlukan sinergi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga pembiayaan, BPSK, serta masyarakat sebagai konsumen. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, sementara lembaga pembiayaan harus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan usahanya. Di sisi lain, BPSK perlu terus meningkatkan kapasitas dan profesionalisme dalam menangani sengketa konsumen, serta melakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

Penelitian dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang dengan fokus pada sektor keuangan memiliki nilai penting baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini dapat mengisi kekosongan literatur tentang penerapan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa di konteks layanan keuangan daerah. Secara praktis, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi bagi pembuat kebijakan, pengelola BPSK, dan pelaku usaha keuangan untuk meningkatkan prosedur penyelesaian, transparansi informasi produk, serta upaya perlindungan konsumen yang lebih responsive terhadap dinamika digitalisasi jasa keuangan.

⁷ Elia Damanik, Fani Budi Kartika (2025) EFEKTIVITAS BPSK DALAM MELINDUNGI HAK KONSUMEN STUDI KASUS JASA EKSPEDISI DI KOTA MEDAN. Universitas Dharmawangsa.

Berdasarkan gambaran tersebut, penelitian ini berusaha menganalisis permasalahan sengketa konsumen di sektor keuangan yang diajukan dan diselesaikan melalui BPSK Kota Malang, mengevaluasi efektifitas mekanisme penyelesaian yang diterapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyelesaian. Fokus penelitian diharapkan menghasilkan rekomendasi konkret untuk memperbaiki proses penyelesaian sengketa di tingkat lokal sehingga hak-hak konsumen di sektor keuangan dapat terlindungi lebih baik tanpa menghambat perkembangan layanan keuangan.

Dengan latar belakang ini, penelitian diarahkan untuk memahami secara komprehensif dinamika sengketa konsumen keuangan di BPSK Kota Malang, menilai kelemahan dan kekuatan mekanisme yang ada, serta memberikan masukan praktis untuk penguatan perlindungan konsumen di sektor keuangan.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana peran BPSK Malang dalam melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan akibat penarikan kendaraan oleh lembaga pembiayaan?
2. Apa faktor penghambat BPSK Kota Malang dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan konsumen di BPSK Kota Malang?

3. TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis proses penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Malang dalam menangani kasus penarikan kendaraan, baik melalui mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase.
2. Menilai efektivitas putusan atau hasil penyelesaian sengketa di BPSK Kota Malang dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang perlindungan konsumen, kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, dan efektivitas tindakan preventif yang ada.

4. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang dibuat oleh penulis, adapun manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perdata. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis untuk menganalisis permasalahan yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen pada kasus penarikan kendaraan oleh Lembaga pembiayaan di BPSK. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang

diselesaikan oleh BPSK Kota Malang terutama mengenai masalah penarikan kendaraan oleh Lembaga pembiayaan dan faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan BPSK dalam menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen.⁸

2. Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan masukan dan gagasan kepada pihak-pihak terkait penyelesaian sengketa konsumen mengenai penarikan kendaraan oleh Lembaga pembiayaan di BPSK Kota Malang.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman keilmuan penulis khususnya dalam hukum perdata terkait penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi dalam masyarakat.

c. Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam menghadapi permasalahan mengenai sengketa konsumen dan meminimalisir terjadinya kasus sengketa konsumen yang telah terjadi sebelumnya.

5. KEGUNAAN PENELITIAN

⁸ Firdaus, Habil (2025) ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PELAKSANAAN ASURANSI DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR TERHADAP RISIKO (STUDI DI PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE KOTA BATU). Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Adapun kegunaan yang diharapkan oleh penulis terhadap adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman dalam melakukan observasi dan mengembangkan kemampuan analisis yuridis sosiologis. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam memperluas wawasan dan pemahaman tentang sengketa konsumen yang ada dalam Masyarakat dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK, terutama di kota Malang.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sengketa konsumen terutama dalam permasalahan penarikan kendaraan dan resiko yang bisa terjadi. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat dapat memahami bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang dapat diselesaikan pada BPSK dan dapat mengambil tindakan yang tepat jika terjadi risiko yang sama mengenai sengketa konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terjadinya suatu sengketa konsumen. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pembiayaan.

6. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis untuk menganalisis permasalahan yang terkait dengan penyelesaian sengketa dalam kasus penarikan kendaraan yang diselesaikan oleh BPSK Kota Malang. Fungsi penelitian adalah untuk mencari penjelasan dan jawaban terhadap permasalahan serta memberikan alternatif bagi kemungkinan untuk pemecahan suatu permasalahan tersebut. Untuk menghasilkan karya tulis ilmiah agar tujuan dapat lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka harus didukung dengan fakta-fakta atau dalil-dalil yang akurat yang diperoleh dari penelitian, maka penulis menggunakan metode penelitian lapangan (Socio Legal Research).⁹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan masalah yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis adalah sesuatu yang sudah terjamin kebenarannya dan terbukti secara hukum adanya. Menurut Emile Durkheim mengatakan Sosiologis adalah suatu ilmu yang mempelajari fakta-

⁹ Firdaus, Habil (2025) ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PELAKSANAAN ASURANSI DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR TERHADAP RISIKO (STUDI DI PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE KOTA BATU). Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

fakta sosial, yakni fakta yang mengandung cara bertindak, berpikir, berperasaan yang berada di luar individu di mana fakta-fakta tersebut memiliki kekuatan untuk mengendalikan individu. Yuridis sosiologis, yaitu pendekatan dengan memaparkan suatu fakta atau kenyataan yang terjadi dalam masyarakat, yakni memaparkan suatu pernyataan yang ada di lapangan untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen mengenai penarikan kendaraan yang ada di BPSK Kota Malang.¹⁰ Yang mana pendekatan yuridis ini merupakan pendekatan yang sudah terjamin kebenarannya dan terbukti secara hukum adanya dan dilakukan dengan memaparkan suatu fakta atau kenyataan yang terjadi dalam Masyarakat dan juga memaparkan suatu pernyataan yang ada di lapangan mengenai permasalahan terkait penarikan kendaraan oleh Lembaga pembiayaan yang diselesaikan oleh BPSK Kota Malang.

3. Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data yang diperlukan dengan melakukan penelitian di BPSK Kota Malang yang berlokasi di Jalan Aris Munandar No.24, Kota Malang.

4. Jenis Data

a) Data Primer

¹⁰ Firdaus, Habil (2025) ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PELAKSANAAN ASURANSI DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR TERHADAP RISIKO (STUDI DI PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE KOTA BATU). Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Data primer merupakan data yang diperoleh oleh penulis dari Lokasi penelitian dan sebagai sumber informasi yang pertama, penulis mendapatkan data tersebut dari hasil wawancara atau interview dengan pihak dari kantor UPT Perlindungan Konsumen BPSK Kota Malang.

b) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang mendukung data primer yang diperoleh dengan cara dokumentasi yang berupa berkas-berkas atau dokumen dan sumber-sumber lain dan juga perundang-undangan yang berlaku untuk penyelesaian penelitian mengenai studi kasus penyelesaian penarikan kendaraan oleh Lembaga pembiayaan yang diselesaikan oleh BPSK Kota Malang.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara digunakan sebagai cara untuk penulis memperoleh data dengan cara melakukan wawancara dengan Bapak David Hasmantara Kudus, S.T selaku sekretariat BPSK sebagai narasumber. Dengan melakukan wawancara tersebut penulis dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan detail mengenai permasalahan kasus dalam penelitian yang nantinya akan menjadi cara dalam penulis mengumpulkan data yang sesuai dengan

fakta-fakta yang ada. Dengan ini peneliti menggunakan metode wawancara tidak berstruktur. Yakni metode wawancara tidak berstruktur adalah wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lebih luas dan leluasa tanpa terikat oleh susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, biasanya pertanyaan muncul secara spontan sesuai dengan perkembangan situasi dan kondisi ketika melakukan wawancara.¹¹ Dengan teknik ini diharapkan terjadi komunikasi langsung, luwes dan fleksibel serta terbuka, sehingga informasi yang didapat lebih banyak dan luas

b. Studi Dokumen

Studi Dokumentasi adalah salah satu metode yang sering digunakan dalam penelitian sosial yang berkaitan dengan teknik pengumpulan datanya karena sebagian besar fakta dan data sosial tersimpan dalam bahan-bahan yang berbentuk dokumen yang didapat dari hasil wawancara dan observasi. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan cara mempelajari data-data, fakta-fakta, dokumen-dokumen, arsip-arsip

¹¹ Firdaus, Habil (2025) ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PELAKSANAAN ASURANSI DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR TERHADAP RISIKO (STUDI DI PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE KOTA BATU). Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kendaraan roda dua.¹²

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan mempelajari dan mengkaji perundang-undangan, jurnal, literatur atau dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti

6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk mengolah data yang diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Analisis dimulai dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan narasumber terkait, seperti pihak PT. Federal International Finance (FIF) Kota Batu (termasuk Insurance

¹² Sumardi Suryabrata, 1997, Metodologi Penelitian, Rajawali, Jakarta, hlm.77-9 Marzuki, C. 1999. Metodologi Riset. Jakarta, Erlangga.

Administrator, kepala cabang, dan seksi keuangan), nasabah, serta agen asuransi. Hasil wawancara kemudian ditranskrip dan dikategorisasi berdasarkan tema-tema yang relevan dengan rumusan masalah, seperti mekanisme klaim asuransi, hambatan dalam pelaksanaan, dan solusi yang ditawarkan. Data primer dari wawancara dilengkapi dengan studi dokumen internal perusahaan, seperti kontrak asuransi, prosedur klaim, dan laporan kasus, serta studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan (misalnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perasuransian, dan POJK terkait pembiayaan konsumen), literatur hukum perdata, jurnal, dan penelitian terdahulu. Data sekunder ini digunakan untuk mengkontekstualisasikan temuan lapangan dalam kerangka hukum yang berlaku. Selanjutnya, peneliti melakukan triangulasi data dengan membandingkan informasi dari wawancara, dokumen, dan literatur untuk memverifikasi keakuratan dan konsistensi data. Tahap analisis meliputi reduksi data dengan menyaring informasi yang tidak relevan, Penyajian data dalam bentuk narasi tematik, penarikan kesimpulan dengan menjawab rumusan masalah berdasarkan pola yang teridentifikasi. Pendekatan yuridis sosiologis memungkinkan peneliti untuk tidak hanya menilai kepatuhan hukum formal (aspek yuridis), tetapi juga mengevaluasi implementasi asuransi dalam praktik masyarakat (aspek sosiologis), termasuk respons nasabah terhadap hambatan dan solusi. Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis

untuk memenuhi tujuan penelitian, baik objektif (seperti menjelaskan peran asuransi dalam perlindungan risiko pembiayaan) maupun subjektif (kontribusi akademik dan praktis). Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi PT. FIF dan pemangku kepentingan lainnya, sekaligus memperkaya khazanah ilmu hukum melalui integrasi teori dan empiris¹³

7. Sistematika Kepenulisan

Penulis membuat penyusunan penelitian ini terdiri dari 4 bab yang masing-masing bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

¹³ Firdaus, Habil (2025) *ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PELAKSANAAN ASURANSI DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR TERHADAP RISIKO (STUDI DI PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE KOTA BATU)*. Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam bab ini penulis memaparkan landasan konsep, teori atau kajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai permasalahan yang sedang dikaji dan hasil dari suatu penelitian yang akan menjadi poin penting dari penelitian ini. Yang dibuat berdasarkan data-data yang relevan yang telah dianalisis menggunakan pendekatan perundang-undangan dengan mengkaji undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi Kesimpulan dari pembahasan permasalahan dari penelitian ini. Dan juga memuat saran dari penulis guna memberi kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak.