



**PENGAWASAN KLAUSULA BAKU OLEH BPSK BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 PASCA TERBITNYA  
BUKU PEDOMAN OPERASIONAL BPSK TAHUN 2003 (STUDI PADA  
BPSK SEMARANG)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum**

**Oleh**

**SILVESTER MEGA ELVIRA M.W.P**

**8111414136**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2018**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "*Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)*" disusun oleh Silvester Mega Elvira M.W.P (NIM. 8111414136), telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 17 September 2018

Menyetujui,

Pembimbing



Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H.

NIP. 197505041999031001

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum UNNES



Dr. Martitah, M.Hum.

NIP. 196205171986012001

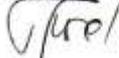
## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "*Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)*" disusun oleh Silvester Mega Elvira M.W.P (NIM. 8111414136), telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 05 Oktober 2018

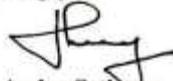
Penguji Utama,



**Nurul Fibranti, S.H., M.Hum**

NIP. 198302122008012008

Penguji I



**Andry Setiawan, S.H., M.H**

NIP. 1979060220080120

Penguji II



**Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H**

NIP. 197505041999031001



Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UNNES

**Dr. Rodian, S.Pd., S.H., M.Si.**

NIP. 197206192000032001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Silvester Mega Elvira Miade Wibi Prastiwi

NIM : 8111414136

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)*" adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Semarang, 17 September 2018

Yang Menyatakan,



Silvester Mega Elvira M.W.P

NIM. 8111414136

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Setelah sivitas akademik Universitas Negeri Semarang, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silvester Mega Elvira Miade Wibi Prastiwi  
NIM : 8111414136  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul : ***"Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)"*** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 17 September 2018

Yang Menyatakan,



Silvester Mega Elvira M.W.P

NIM. 8111414136

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis.  
(Aristoteles)
- Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus tetap bergerak  
(Albert Einstein)
- Lakukanlah yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya (Magdalena Neuner)

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Yohanes Angga Gunawan Wibisana dan Ibu Theresia Endang Trisustiwi., S.sos yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan doanya kepada penulis dengan penuh ketulusan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik saya Gregorius Christian Dewabrata Wibiprastiwi yang telah memberikan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Almamater Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang penulis banggakan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Tuhan, syukur kepada Allah yang telah memberikan kekuatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)”. Skripsi diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Rodiyah Tangwun, S.Pd., S.H., M.Si., Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
3. Dr. Martiah, M.Hum., Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
4. Dr. Duhita Driyah Suprapti, S.H., M.Hum., Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
5. Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik, saran dan motivasi yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum., Dosen Wali yang sudah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

7. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff kepegawaian Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis.
8. Orang tua penulis, Bapak Yohanes Angga Gunawan Wibisana dan Ibu Theresia Endang Trisustiwi, S.sos yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan doanya kepada penulis dengan penuh ketulusan.
9. Bapak Drs. Gunarto, MM., Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Semarang yang sudah memberikan waktu untuk menyampaikan informasi dan data-data kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Ahmad Kemal Firdaus, S.H.C.LA., anggota Lembaga Bantuan Hukum Jawa Tengah yang sudah mengizinkan penulis untuk mencari informasi dan memberikan data-data dalam rangka menyelesaikan skripsi penulis.
11. Bapak Bambang Purwoto, M., selaku Kepala Bidang Humas Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang telah informasi dan data-data kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Bapak Abdun Mufid, S.H., selaku Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah yang sudah mengizinkan penulis untuk mencari informasi dan memberikan data-data dalam rangka menyelesaikan skripsi penulis.
13. Arif Gustian Setiaji, S.H., yang membantu, memotivasi, memberi saran, serta selalu memberikan semangat penulis agar cepat menyelesaikan skripsi ini.

14. Sahabat-sahabatku sahabatku Irine, Dewi, Laily, Agustin, Peni, Sella, Bela, Ratna, Valen, Lafa, Shofi'i, Norman, Dede, Siswono, Dewangga, Edo, Ical, Unggul, Handoyo dan Gentur,serta semua sahabatku yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya selama ini.

15. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang angkatan 2014 sebagai rekan yang selalu kompak.

16. Teman-teman KKN Lokasi Tahap 1 Desa Kedungori Nia, Intan, Via, Laeli, Asoka, Jabbar, Dino, Lutfi yang sudah membantu penulis dalam berbagai kesempatan.

Semoga segala bantuan, dukungan dan kebaikan tersebut mendapat balasan dari Tuhan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan maupun wawasan bagi pembaca.

Semarang, 7 September 2018.



Silvester Mega Elvira M.W.P

NIM. 8111414136



## ABSTRAK

**Mega Elvira, Silvester. 2018.** *“Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)”* Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing : Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H.

### **Kata Kunci : klausula baku, BPSK, pengawasan**

Pengawasan pencantuman klausula baku dilakukan oleh BPSK. Tetapi dalam buku Pedoman Operasional BPSK menyebutkan bahwa ada penangguhan sementara pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh BPSK. Jika pengawasan terhadap pencantuman klausula baku ditangguhkan maka siapa yang melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Dalam penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah yaitu : (1). Apa yang menjadi dasar ditanggungkannya pengawasan pencantuman klausula baku didalam buku Pedoman Operasional BPSK ? (2). Bagaimana pengawasan klausula baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasca terbitnya buku Pedoman Operasional BPSK ?

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan metode penelitian Kualitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, dengan teknik pengumpulan data Wawancara, dokumentasi, dan kajian pustaka.

Hasil penelitian dan pembahasan ini adalah (1). Alasan ditanggungkannya pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dalam buku Pedoman Operasional BPSK karena banyak bidang yang menggunakan klausula baku, maka pengawasan untuk sementara ditangguhkan karena menunggu terbitnya buku pedoman terhadap pencantuman klausula baku dalam berbagai bidang. Pengawasan tidak ditangguhkan tetapi sampai saat ini belum dilakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh BPSK karena tidak ada petunjuk pelaksanaan tentang bagaimana pengawasan itu dilakukan. (2). Sampai saat ini belum ada pengawasan yang dilakukan baik dari BPSK dan tidak ada lembaga, badan atau pihak lain selain BPSK yang melakukan pengawasan terkait pencantuman klausula baku.

Simpulan yang di dapat yaitu (1). alasan ditangguhkan sementara pengawasan karena menunggu buku pedoman terhadap pencantuman klausula baku dari berbagai bidang. Tetapi sebenarnya bukan ditangguhkan. (2). Sampai saat ini tidak ada pengawasan, pengawasan terkait pencantuman klausula baku sampai saat ini tidak ada yang mengawasi termasuk BPSK. Saran terkait Buku Pedoman Operasional BPSK dibuat berupa aturan yang di dalamnya ada petunjuk pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku. Tugas pengawasan pencantuman klausula baku sebaiknya tidak dibebankan oleh BPSK, dan UUPK sebaiknya ada pembaharuan untuk pengawasan pencantuman klausula baku dengan penambahan petunjuk pelaksanaan dan sanksinya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teoritis .....	11
2.3 Landasan Konseptual .....	14
2.3.1 Tinjauan Tentang Konsumen .....	14
2.3.2 Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen .....	18
2.3.3 Tinjauan Tentang Pelaku Usaha .....	18
2.3.4 Tinjauan Tentang Perjanjian .....	21
2.3.5 Tinjauan Tentang Klausula Baku .....	24
2.3.6 Tinjauan Tentang Lembaga Konsumen .....	28
2.2.7 Tinjauan Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	

(BPSK) .....	32
2.2.8 Tinjauan Tentang Buku Operasional BPSK .....	35
2.4 Kerangka Berpikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	37
3.2 Jenis Penelitian .....	38
3.3 Fokus Penelitian .....	39
3.4 Lokasi Penelitian .....	39
3.5 Sumber Data .....	40
3.5.1 Data Primer .....	40
3.5.2 Data Sekunder .....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6.1 Wawancara .....	41
3.6.2 Dokumentasi .....	42
3.6.3 Kajian Pustaka .....	42
3.7 Validitas Data .....	42
3.8 Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
4.1.1.1 Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Semarang.....	48
4.1.1.2 Gambaran Umum Lembaga Bantuan Hukum Jawa Tengah .....	53
4.1.1.3 Gambaran Umum Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (LPK-RI) .....	54
4.1.1.4 Gambaran Umum Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jateng .....	56
4.1.2 Alasan Penangguhan Pengawasan Pencantuman Klausula Baku oleh BPSK .....	60
4.1.3 Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK .....	67

4.2 Pembahasan .....	72
4.2.1 Alasan Penangguhan Pengawasan Pencantuman Klausula Baku oleh BPSK .....	72
4.2.2 Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional.....	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
5.1 Simpulan .....	92
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
--------------------------------	----

## **DAFTAR BAGAN**

2.1 Kerangka Berpikir .....	40
4.1 Alur Pengaduan Konsumen ke BPSK .....	56
4.2 Kepengurusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang .....	58
4.3 Struktur Organisasi LPK-RI Jateng .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa  
Konsumen (BPSK) Kota Semarang
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian di Lembaga Bantuan Hukum Jawa Tengah
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian di Lembaga Perlindungan Konsumen Republik  
Indonesia (LPK-RI) Jateng
- Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian di Lembaga Pembinaan dan  
Perlindungan Konsumen Jawa Tengah
- Lampiran 6. Buku Pedoman Operasional BPSK
- Lampiran 7. Foto Narasumber

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Berdasar atas tujuan yang ingin dicapai oleh para pihak, serta kebutuhan untuk adanya aturan yang mampu mengakomodir kepentingan serta memberikan perlindungan hukum bagi para pelaku ekonomi (para pihak), maka dalam perkembangan hukum perjanjian, berdampak pada bentuk-bentuk baru hukum perjanjian yang menghendaki efektif, sederhana, praktis, dan tidak membutuhkan proses dan waktu yang lama dimungkinkan dalam asas kebebasan berkontrak. Meski memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat suatu perjanjian, pada dasarnya bahwa hukum perjanjian dalam KUH Perdata mengandung ketentuan-ketentuan yang memaksa (*dwingen, mandatory*) dan yang opsional (*aanvullend, optional*) sifatnya. Adanya ketentuan- ketentuan memaksa dalam aturan hukum tentunya para pihak yang akan membuat suatu perjanjian tidak dapat serta merta dapat mengabaikan aturan perundang-undangan yang telah ada, melainkan harus tetap mengacu pada aturan-aturan yang telah diatur di dalam undang-undang.

Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan, meski demikian, dalam penerapannya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut, salah satu diantaranya adalah adanya kontrak baku. Klausula Baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah

dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pengertian perjanjian baku atau klausula baku dalam bahasa Inggris disebut *standaard contract*.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukan lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. (**Jurnal Hukum : 2016**).

Klausula baku dikatakan merugikan karena menyebabkan keberadaan konsumen yang jauh dibawah produsen. Klausula baku yang jelas-jelas merugikan apabila melanggar larangan yang terdapat dalam pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), larangan tersebut diantaranya, larangan mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen. (<http://m.hukumonline.com/berita/baca/hol6735/90-persen-klausula-baku-rugikan-konsumen>).

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memperbolehkan dilakukannya perjanjian dengan klausula baku. Diperbolehkannya penerapan atau pencantuman klausula baku adalah karena klausula baku amat sangat dibutuhkan oleh para pengusaha atau pelaku usaha untuk kegiatan ekonominya, sebab dalam bisnis utamanya pengusaha atau pelaku usaha yang mengelola kegiatan perdagangan atau jual beli, jasa, seperti perbankan,

asuransi, gadai, transportasi, dan lain sebagainya memerlukan transaksi yang cepat, efektif, dan efisien.

Pencantuman perjanjian secara sepihak (klausula baku) tersebut bisa membuat pelaku usaha dapat mengesampingkan tanggung jawabnya jika terjadi kerugian yang dialami konsumen. Prakteknya menunjukkan adanya keuntungan kedudukan dilihat dari pembuatan perjanjian baku atau klausula baku dalam setiap perjanjian yang dibuat oleh satu pihak. Dikatakan bersifat baku karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya. Dalam perjanjian baku, dikenal istilah *take it or leave it*. Artinya apabila konsumen sepakat dengan perjanjian yang sudah disiapkan oleh pelaku usaha. Konsumen dapat menyepakatinya atau sebaliknya apabila konsumen tidak sepakat, konsumen hanya perlu meninggalkan perjanjian itu atau tidak melakukan perjanjian. Hampir seluruh klausul dalam perjanjian baku sudah dibakukan oleh pembuatnya, sehingga tidak adanya peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan isi perjanjian baku tersebut. Karena tidak adanya pilihan bagi salah satu pihak, cenderung dapat menyebabkan kerugian bagi salah satu pihaknya.

Sedangkan jika dilihat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen tepatnya pada pasal 19 ayat 1 dan 2 bahwa tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atas jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bunyi pasal diatas sangat jelas bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen. Tetapi karena adanya klausula baku atau perjanjian yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha membuat seolah-olah pelaku usaha tidak memiliki tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tentu saja disini konsumen yang paling dirugikan.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku ini diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri satu pasal, yaitu pasal 18. Pasal 18 tersebut, secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan Pasal 18 ayat (2) mengatur “bentuk” atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang. **(Widjaja dan Yani, 2008:54).**

Sebagai konsekuensi atas pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) tersebut, Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyatakan batal demi hukum setiap klausula baku yang sudah dicantumkan atau ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau pada perjanjian yang memuat ketentuan yang dilarang dalam pasal 18 ayat (1) maupun perjanjian baku atau klausula baku yang memenuhi ketentuan

ketentuan sebagaimana dimaksud pada pasal 18 ayat (2). **(Widjaja dan Yani, 2008:56).**

Ketentuan pada Pasal 18 diatas, maka pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut akan dikenakan sanksi yang sesuai dengan aturan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi tetap saja dalam penyelesaian permasalahan klausula baku masih menjadi perdebatan antara konsumen dan pelaku usaha. Pemerintah sendiri sudah melakukan usaha atau sarana untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Pasal 52 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Dalam hal ini BPSK memiliki wewenang untuk mengawasi klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Apakah klausula baku tersebut memenuhi syarat atau tidak. BPSK sendiri dalam melaksanakan tugasnya berpegang pada buku Pedoman Operasional BPSK. Bahkan di dalam buku Pedoman Operasional BPSK pada bab V tentang Pengawasan atas Pencantuman Klausula Baku menyebutkan bahwa Pengawasan oleh BPSK terhadap pencantuman klausula baku untuk sementara ditangguhkan. Hal tersebut yang membuat BPSK untuk sementara tidak melakukan pengawasan tentang pencantuman klausula baku, itu tentu saja membuat perlindungan

terhadap klausula baku tidak terjamin dan membuat konsumen sendiri kebingungan harus bagaimana dalam menyelesaikan permasalahan tentang klausula baku.

Berdasarkan berbagai uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik memilih judul: **“Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)”**.

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Dari latar belakang tersebut, penulis memiliki indentifikasi masalah yaitu:

1. Mengenai alasan ditanggungkannya pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK;
2. Mengenai siapa yang melakukan pengawasan tentang pencantuman klausula baku;
3. Mengenai pengawasan klausula baku pasca terbitnya buku Pedoman Operasional BPSK.

## **1.3 PEMBATAAN MASALAH**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut. Pembatasan masalah tersebut yaitu:

1. Tentang alasan ditanggungkannya pengawasan tentang pencantuman klausula baku oleh BPSK;

2. Tentang bagaimana pengawasan pada pencantuman klausula baku pasca terbitnya buku Pedoman Operasional BPSK;

#### **1.4 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas maka ada permasalahan yang muncul dalam penelitian ataupun penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi dasar ditanggungkannya pengawasan tentang pencantuman klausula baku didalam buku Pedoman Operasional BPSK ?
2. Bagaimana pengawasan terhadap klausula baku menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasca terbitnya buku Pedoman Operasional BPSK ?

#### **1.5 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dasar ditanggungkannya pengawasan tentang pencantuman klausula baku di dalam buku Pedoman Operasional BPSK.
2. Mengetahui pengawasan terhadap pencantuman klausula baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasca terbitnya buku Pedoman Operasional BPSK.

## 1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang hendak didapatkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang pengawasan oleh BPSK terhadap pencantuman klausula baku menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasca terbitnya buku Pedoman BPSK Tahun 2003.

### 2. Secara Praktis

#### a. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis terkait pengawasan tentang pencantuman klausula baku pasca terbitnya buku Pedoman Operasional BPSK.

#### b. Bagi Pemerintah (pembuat kebijakan)

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang pengawasan oleh BPSK terhadap pencantuman klausula baku menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasca terbitnya buku Pedoman BPSK Tahun 2003.

#### c. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana bentuk pengawasan klausula baku oleh BPSK berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasca terbitnya buku Pedoman Operasional BPSK, sehingga masyarakat lebih memahami bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan BPSK dan perlindungan bagi konsumen terhadap pencantuman klausula baku lebih terjamin dan jelas.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pengamatan penulis sehingga penulisan hukum ini dibuat, belum ada penelitian untuk penulisan hukum atau karya tulis ilmiah sejenis yang membahas permasalahan sama dengan penulisan hukum ini. Adapun penulisan hukum atau karya ilmiah lain yang memiliki kemiripan bahasan dengan sebagian unsur yang pada penulisan hukum ini.

<b>Nama dan Jenis</b>	<b>Judul</b>	<b>Pokok Bahasan</b>
Jabbar Ali Akbar (Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Airlangga	Klausula Baku Dalam Perjanjian Sewa Beli Dan Upaya Perlindungan Hukum Para Pihak	Perjanjian sewa beli yang substansinya menunjukkan sebuah klausula baku yang isinya lebih mementingkan hak dari penjual serta Upaya hukum bagi pembeli dalam sengketa pelaksanaan perjanjian sewa beli.
Sindy Ch. Sondakh (Jurnal Hukum)	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8	Tanggung jawab pelaku usaha dan Perlindungan Hukum bagi konsumen terhadap kerugian konsumen akibat

	Tahun 1999	pencantuman klausula baku yang merugikan.
Silvester Mega Elvira M.W.P (Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang	Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)	Alasan penangguhan tugas pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK serta pengawasan pencantuman klausula baku pasca terbitnya buku operasional BPSK.

(Tabel2.1 :PenelitianTerdahulu)

Perbedaan penelitian penulis terdahulu dalam skripsi yang berjudul *“Klausula Baku Dalam Perjanjian Sewa Beli Dan Upaya Perlindungan Hukum Para Pihak”* dengan penulis sekarang adalah jika penulis terdahulu meneliti apakah klausula baku dalam perjanjian sewa beli memiliki kekuatan hukum dan upaya yang bisa dilakukan apabila terjadi sengketa dalam perjanjian sewa beli, sedangkan penulis sekarang meneliti bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh BPSK berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. setelah terbitnya buku pedoman operasional Bpsk Tahun 2003 dan alasan ditanggukannya kewenangan BPSK dalam pencantuman klausula baku. Selanjutnya perbedaan penulis terdahulu dalam jurnal hukum yang berjudul *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”* dengan penulis sekarang adalah penulis terdahulu lebih berfokus ke perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat adanya klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha sedangkan penulis sekarang

lebih fokus pada bagaimana pengawasan BPSK terhadap pencantuman klausula baku pasca terbitnya buku operasinal BPSK tahun 2003.

## 2.2 Landasan Teoritis

Penelitian ini penulis menggunakan Teori Pengawasan. Dalam bahasa manajemen pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. Pengawasan itu sendiri didefinisikan oleh Sujamto ialah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas atau pekerjaan, apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. **(Sule dan Saefullah, 2010:317).**

Pengawasan dalam konteks perlindungan konsumen mengandung makna memastikan terselenggaranya perlindungan terhadap konsumen yang lebih, melalui kepatuhan produsen atau pelaku usaha melindungi konsumen dalam melaksanakan kegiatan usahanya. **(Sidabalok, 2014:164).**

Menurut Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan dilaksanakan oleh :

1. Pemerintah;
2. Masyarakat; dan
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Dalam pengawasan terdapat beberapa jenis-jenis pengawasan. Ada empat macam dasar penggolongan jenis pengawasan yaitu:

#### 1. Waktu pengawasan

Berdasarkan waktu pengawasan di bagi 2 yaitu pengawasan Pengawasan Preventif dan Represif :

- a. Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan.
- b. Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan.

#### 2. Berdasarkan Obejek Pengawasan

Berdasarkan objek pengawasan maka pengawasan dapat di bagikan menjadi beberapa bidang diantaranya bidang Produksi, bidang keuangan, waktu dan manusia dan kegiatan-kegiatannya.

#### 3. Berdasarkan Subjek dan Objek Pengawasan

Berdasarkan subjek dan objek pengawasan maka pengawasan di bagi menjadi 2 yaitu:

- a. Pengawasan Intern Pengawasan intern adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang atau badan yang ada di dalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan.
- b. Pengawasan Ekstern Pengawasan ekstern adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di luar unit organisasi yang diawasi.

Tugas pengawasan pemerintah terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh menteri atau menteri teknis terkait. Bentuk pengawasan oleh pemerintah diatur dalam peraturan pemerintah nomor 58 tahun 2001 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen pasal 8 sebagai berikut:

1. Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, serta pelayanan perjual barang dan/atau jasa. (catatan pelayanan perjual yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, seperti adanya jaminan atau garansi).
2. Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/atau jasa.
3. Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 dapat disebarluaskan kepada masyarakat.
4. Ketentuan mengenai tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 ditetapkan oleh menteri dan atau menteri teknis bersama-sama atau sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas masing-masing. (Barkatullah, 2010)

Penulis menggunakan teori pengawasan karena penulis meneliti tentang pengawasan pencantuman klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pengawasan pencantuman klausula baku yang dilaksanakan oleh BPSK merupakan jenis pengawasan preventif karena

pengawasan pencantuman klausula baku dimaksudkan agar sebelum klausula bak yang akan dicantumkan oleh pelaku usaha dilihat terlebih dahulu apakah sudah sesuai dan tidak melanggar larangan pencantuman klausula baku dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **2.3 Landasan Konseptual**

Kerangka konseptual adalah penggambaran antara konsep-konsep khusus yang merupakan kumpulan dalam arti yang berkaitan, dengan istilah yang akan diteliti dan/atau diuraikan dalam karya ilmiah. Penulisan kerangka konsep tersebut, dapat diuraikan semuanya dalam tulisan karya ilmiah dan/atau hanya salah satunya. Kerangka konseptual yang diuraikan penulis hanya memuat definisi operasional sebagai berikut.

### **2.3.1 Tinjauan Tentang Konsumen**

Pengertian Yuridis formal pada pasal 1 angka (2) UUPK dinyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa konsumen adalah pihak yang memakai, membeli, menikmati, menggunakan barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya. (<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-konsumen-hak-dan-kewajiban.html>)

Menurut Kotler, konsumen didefinisikan sebagai consumers are individuals and household for personal use, producers are individual and organization buying for the purpose of producing (konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga untuk tujuan penggunaan personal, produsen adalah individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi). (Maman, 2002: 99)

Penjelasan Pasal 1 angka (2) tersebut juga dikenal dengan istilah dalam kepustakaan ekonomi yakni konsumen akhir dan konsumen antara. Az. Nasution didalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
3. konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersil).

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.

Az. Nasution dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;

b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial)

Konsumen dalam pemenuhan kebutuhan sehari-harinya juga memiliki hak. Dimana jika terjadi kerugian konsumen dapat menuntut haknya. Signifikan pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-Undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara sejahtera. Hak konsumen tertuang pada pasal 4, dimana hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari hak konsumen di atas terlihat jika masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan dan tidak aman yang bisa membahayakan keselamatan konsumen tidak layak untuk diedarkan di masyarakat. Konsumen diberikan hak memilih barang atau jasa yang diinginkan berdasarkan atas keterbukaan informasi yang jelas dan jujur dari pelaku usaha.

Konsumen jika merasakan kualitas atau kuantitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan apa yang diperdagangkan, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

Untuk menghindari dari kewajiban memberikan ganti kerugian, sering terjadi pelaku usaha mencantumkan klausula-klausula eksonerasi di dalam hubungan hukum antara produsen/penyalur produk dan konsumennya. Klausula seperti “barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan”. Merupakan hal yang lazim ditemukan di toko-toko. Pencantuman secara sepihak demikian tetap tidak dapat menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian. (Shidarta, 2004:29).

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha untuk membuat klausula eksonerasi secara

sepihak. Jika permintaan kerugian yang diajukan oleh konsumen tidak mendapatkan tanggapan atau tidak direspon maka konsumen berhak untuk mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain konsumen berhak menuntut pertanggung jawaban hukum dari pihak yang dinilai merugikan karena mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

### **2.3.2 Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen**

Setiap manusia pada dasarnya adalah bertindak sebagai konsumen. Ia menjadi konsumen dimulai sejak lahir sampai meninggal dunia. Setiap orang, pada suatu waktu dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apa pun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal (**Kristiyanti, 2009: 5**).

Sedangkan pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

### **2.3.3 Tinjauan Tentang Pelaku Usaha**

Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian Pelaku Usaha, sebagai berikut :

“Pelaku setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pelaku usaha di dalam UUPK memiliki kewajiban untuk beritikad baik di dalam melakukan atau menjalankan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. (**Dewi, 2015: 57**).

Dalam rangka melindungi konsumen yang tidak memiliki pengetahuan dan kesadaran tinggi serta meminimalisir keinginan pelaku usaha untuk beritikad tidak baik dalam segala hal, seperti yang dikemukakan DR. Abdul Halim Barkatullah, dalam bukunya (**Barkatullah, 2010 : 15**) :

“rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen, tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai itikad baik dalam menjalankan usaha, yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada.”

,maka pemerintah memberikan kewajiban kepada pelaku usaha yang diatur jelas dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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 yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam UUPK itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap penjualan. (Barkatullah, 2010).

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 19 mengatur tentang Tanggungjawab pelaku usaha, yaitu :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Jadi pelaku usaha juga diwajibkan melakukan ganti rugi jika adanya kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal itu berarti pelaku usaha tidak boleh mangkir atau berusaha mencari alasan agar tidak melakukan ganti kerugian.

## **2.3.4 Tinjauan Tentang Perjanjian**

### **2.3.3.1 Pengertian Perjanjian**

Pengertian perjanjian terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang berbunyi “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”.

Perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum yang sering dilakukan di dalam masyarakat. Karena kebanyakan seluruh kegiatan hukum yang dilakukan berdasarkan kesepakatan. Setelah melakukan perjanjian secara langsung maupun tidak langsung menimbulkan hak dan kewajiban bagi para

pihak yang terkait, dan dikehendaki ataupun tidak perjanjian bersifat mengikat bagi para pihak yang telah bersepakat.

### **2.3.3.2 Jenis-jenis Perjanjian**

Perjanjian dapat di bedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

#### **1. Perjanjian timbal balik**

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang dibuat dengan meletakkan hak dan kewajiban kepada kedua pihak yang membuat perjanjian. Misalnya perjanjian jual beli Pasal 1457 KUHPerdara dan perjanjian sewa menyewa Pasal 1548 KUHPerdara. Dalam perjanjian jual beli hak dan kewajiban ada di kedua belah pihak. Pihak penjual berkewajiban menyerahkan barang yang dijual dan berhak mendapat pembayaran dan pihak pembeli berkewajiban membayar dan hak menerima barangnya.

#### **2. Perjanjian sepihak**

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang dibuat dengan meletakkan kewajiban pada salah satu pihak saja. Misalnya perjanjian hibah, dalam hibah ini kewajiban hanya ada pada orang yang menghibahkan yaitu memberikan barang yang dihibahkan sedangkan penerima hibah tidak mempunyai kewajiban apapun. Penerima hibah hanya berhak menerima barang yang dihibahkan tanpa berkewajiban apapun kepada orang yang menghibahkan.

3. Perjanjian dengan percuma

Perjanjian dengan percuma adalah perjanjian menurut hukum terjadi keuntungan bagi salah satu pihak saja. Misalnya hibah (schenking) dan pinjam pakai Pasal 1666 dan 1740 KUHPerdota.

4. Perjanjian konsensual, riil dan formil

Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang dianggap sah apabila telah terjadi kesepakatan antara pihak yang membuat perjanjian. Perjanjian riil adalah perjanjian yang memerlukan kata sepakat tetapi barangnya harus diserahkan. Misalnya perjanjian penitipan barang Pasal 1741 KUHPerdota dan perjanjian pinjam mengganti Pasal 1754 KUHPerdota. Perjanjian formil adalah perjanjian yang memerlukan kata sepakat tetapi undang-undang mengharuskan perjanjian tersebut harus dibuat dengan bentuk tertentu secara tertulis dengan akta yang dibuat oleh pejabat umum Notaris atau PPAT. Misalnya jual beli tanah, undang-undang menentukan akta jual beli harus dibuat dengan akta PPAT, perjanjian perkawinan dibuat dengan akta notaris.

5. Perjanjian bernama atau khusus dan perjanjian tak bernama

Perjanjian bernama atau khusus adalah perjanjian yang telah diatur dengan ketentuan khusus dalam KUHPerdota Buku ketiga Bab V sampai dengan Bab XVIII. Misalnya perjanjian jual beli, sewa menyewa, hibah dan lain-lain. Perjanjian tak

bernama adalah perjanjian yang tidak diatur secara khusus dalam undang-undang. Misalnya perjanjian leasing, perjanjian keagenan dan distributor, perjanjian kredit. (Sutarno : 2008)

#### 6. Perjanjian Obligatoir dan Perjanjian Kebendaan

Perjanjian obligator adalah suatu perjanjian dimana mengharuskan atau mewajibkan seseorang membayar atau menyerahkan sesuatu. Sedangkan perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk menyerahkan kebendaan. Misalnya hak milik, hak pakai, dll.

#### 7. Perjanjian Penanggungan

Perjanjian penanggungan adalah suatu persetujuan dengan mana seorang pihak ketiga guna kepentingan si berpiutang (kreditur), mengikatkan diri untuk memenuhi perikatannya si berutang (debitur) manakala orang itu sendiri (debitur) tidak memenuhinya (wanprestasi).

#### 8. Perjanjian Standar/Klausula Baku

Perjanjian yang mencantumkan klausul di dalam perjanjiannya dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.

### **2.3.4 Tinjauan Tentang Klausula Baku**

Klausula baku menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap aturan atau ketentuan dan

syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dicantumkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum (pemenuhan syarat subjektif) untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat luas (pemenuhan syarat objektif). **(Widjaja dan Yani, 2008:53)**

Klausula baku dalam kehidupan sekarang ini banyak dibuat untuk suatu kepentingan. Mengutip dari jurnal yang dituliskan Aloysius R. Entah , bahwa :

“clauses that are not balanced or exoneration clauses that are not balanced, this time in Indonesia has been growing rapidly. Born and growing raw agreement is based is "The principle of freedom of contract" in th agreement, namely that basically”

everyone is free to make any agreement, both form and content.”

#### Terjemahan

klausa yang tidak seimbang atau klausul eksonerasi yang tidak seimbang, saat ini di Indonesia telah berkembang pesat. Lahir dan berkembang kesepakatan baku yang didasarkan adalah "Prinsip kebebasan kontrak" dalam perjanjian, yaitu bahwa pada dasarnya setiap orang bebas membuat kesepakatan, baik bentuk maupun konten.

Jadi di Indonesia sendiri klausula eksonerasi sudah berkembang sangat pesat, banyak pelaku usaha yang menggunakan klausula ini untuk mengesampingkan tanggung jawabnya. Memang adanya prinsip kebebasan berkontrak memperbolehkan siapapun membuat perjanjian akan tetapi jika suatu perjanjian sepihak dapat merugikan konsumen tentu sangat tidak adil bagi pihak yang dirugikan.

Hubungan hukum yang diwarnai oleh suasana *take it or leave it* ini sudah sangat banyak dan meluas merasuk dalam masyarakat kita. Hampir semua hubungan hukum yang menyangkut barang dan atau jasa konsumen seakan-akan telah dikuasai oleh bentuk perjanjian ini<sup>8</sup>. Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, Prinsip *take it or leave it* ini memberikan kebebasan kepada pihak konsumen untuk memilih atau menentukan sendiri keberadaan ikatan perjanjian tersebut. (Sari: 2011).

Dalam hal ini konsumen sendirilah yang menentukan menyepakati atau mengikuti perjanjian yang telah dibuat oleh pelaku usaha atau tidak menyepakatinya dengan catatan barang atau jasa yang diinginkan oleh konsumen tersebut tidak akan pernah didapat. Tujuan dibuatnya perjanjian standar oleh pelaku usaha adalah untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak yang bersangkutan. Tetapi selain keuntungan keuntungan yang ada terdapat pula sisi lain dari penggunaan serta perkembangan perjanjian baku yang banyak menjadi perdebatan. Kelemahan perjanjian baku terdapat pada tidak adanya keseimbangan antara pihak pelaku usaha dengan konsumen. Disini pelaku usaha memiliki tingkatan yang tinggi karena pelaku usaha yang membuat klausula baku

atau perjanjian sepihak, disini konsumen tidak bisa ikut ambil bagian. Jika terjadi kerugian konsumenlah yang lebih dirugikan dikarenakan adanya klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut.

Dalam ketentuan pasal 18 ayat (1) dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Menyangkut larangan mencantumkan klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen sebagaimana dalam Pasal 18 huruf b, sebaiknya ada batas waktu yang wajar. Hal ini merupakan pasangan dari larangan klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali

uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen (huruf c). Jadi, pelaku usaha dilarang untuk tidak menerima kembali barang yang sudah dijualnya dan tidak mengembalikan uang yang telah diterimanya sebagai pembayaran atas barang tersebut. **(Miru dan Yodo, 2004:111)**

Selanjutnya dalam pasal 18 ayat (2) dikatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Dan selanjutnya konsekuensi jika pelaku usaha melanggar ketentuan dari pasal 18 ayat (1) dan (2) maka menurut pasal 18 ayat (3) menyebutkan setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Dan menurut pasal 18 ayat (4) pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini. Hal ini merupakan penegasan kembali akan sifat kebebasan berkontrak yang diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata jo. Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

### **2.3.5 Tinjauan Tentang Lembaga Konsumen**

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan tiga jenis lembaga konsumen yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan

Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. tujuan diadakannya lembaga ini ialah untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen, hal ini ditegaskan kembali dalam UUPK Pasal 31. Istilah “*mengembangkan*” di sini menunjukkan BPKN sebagai upaya untuk mengembangkan perlindungan konsumen yang sudah diatur dalam pasal yang lain, khususnya mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam menjalankan bisnis, tanggung jawab pelaku usaha dan mengenai pengaturan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Fungsi dari BPKN disebutkan dalam pasal 33 UUPK untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Berdasarkan fungsi tersebut, pasal 34 menjabarkan tugas-tugas dari BPKN, yaitu:

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;

3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
5. Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperihakan kepada konsumen;
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

## 2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) ialah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Tujuan LPKSM ini ialah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. (Pranoto :2013)

Sedangkan tugas dan wewenang dari LPKSM diatur dalam pasal 44:

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - 2) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - 3) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
  - 5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

LPKSM posisinya amat strategis dalam ikut mewujudkan perlindungan konsumen. Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat (legal standing) dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen. Gugatan oleh

lembaga konsumen hanya dapat diajukan ke Badan Peradilan Umum (Pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen).

### 3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sedangkan tujuan diadakannya BPSK ini tertera dalam UUPK Pasal 49 Ayat 1 dan penjelasannya Pasal 1 Angka 11:

*“ Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”. (UUPK Pasal 49 Ayat 1).*

*” Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional”. (Penjelasan UUPK Pasal 1 Angka 11).*

#### **2.3.6 Tinjauan Tentang BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh Kabupaten dan Kota, di mana lembaga tersebut memiliki fungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Konsumen yang merasa bahwa dirinya dirugikan oleh produsen, dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha seperti seperti BPSK, hal itu dikarenakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga termasuk salah satu

unit layanan pengaduan konsumen yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang dialami. **(Dewi, 2015:111)**.

Di samping bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen, BPSK juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Bentuk konsultasinya sebagai berikut :

1. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.
2. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.
3. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.
4. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian konsumen .

BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (small claim court) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan dengan cepat, sederhana, dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersangkutan tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku. **(Kristiyani, 2008:126)**.

Dalam Pasal 49 UUPK disebutkan syarat-syarat untuk menjadi anggota BPSK, yaitu :

1. Warga negara Republik Indonesia;
2. Berbadan sehat;

3. Berkelakuan baik;
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

BPSK keanggotannya hanya berasal dari tiga unsur, yaitu pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Setiap unsur terdiri dari minimal 3 orang dan maksimal 5 orang. Intinya, dalam satu pengangkatan BPSK tiap Daerah tingkat II akan diangkat anggota antara 9 sampai 15 orang. Jumlah itu diluar kepala sekretariat dari anggota sekretariat yang bertugas membantu tugas-tugas BPSK. Setiap kasus sengketa diselesaikan dengan membentuk majelis, yang berjumlah ganjil, terdiri dari minimal tiga orang mewakili semua unsur. Mereka akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen itu melalui jalan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Jumlah tiga orang itu masih ditambah dengan bantuan seorang panitera. **(Shidarta, 2004:178).**

Sebagaimana telah tercantum dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka BPSK bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga akan tercapai kesepakatan diantara mereka mengenai bentuk dan besar ganti rugi atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang telah diderita oleh konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 52 juga telah mengatur tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa yang antara lain adalah sebagai berikut :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- 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 ini;
- 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 badan penyelesaian sengketa konsumen;
- 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 ini.

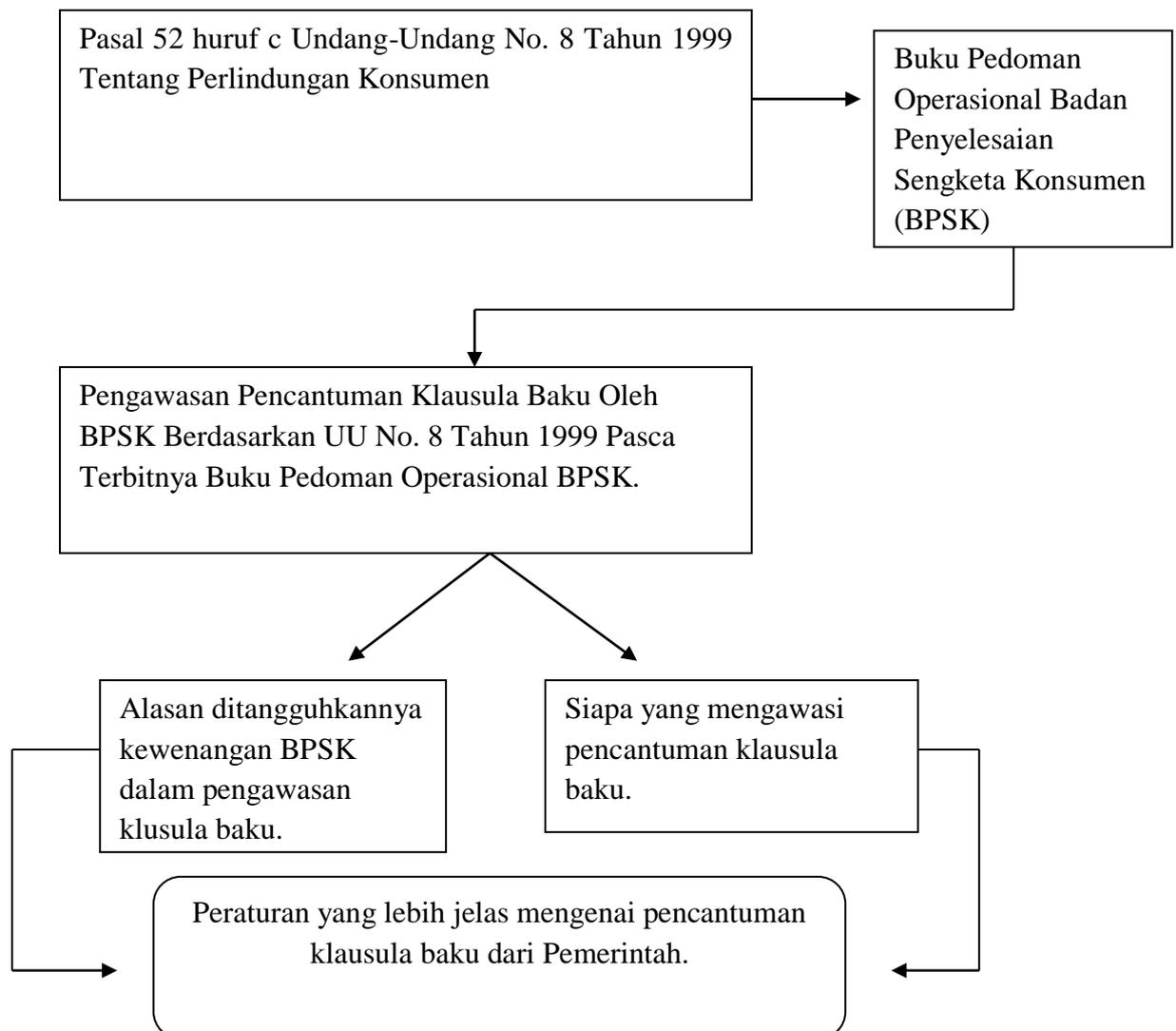
### **2.3.7 Tinjauan Tentang Buku Operasional Badan Penyelesaian Sengketa**

#### **Konsumen**

Buku Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan buku yang dikeluarkan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Buku ini diterbitkan pada Tahun 2003. Buku ini menjadi buku pedoman atau pegangan BPSK. Di dalam buku ini memuat segala sesuatu tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta aturan-aturan yang mengatur segala urusan yang menyangkut BPSK.

Dengan diterbitkannya Buku Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), diharapkan dapat membantu dan menjadi pedoman bagi anggota dan Sekretariat BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Sebagaimana diharapkan dan diamanatkan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 berikut Peraturan Pelaksananya, yaitu pada dasarnya prinsip penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara damai, musyawarah, atau kekeluargaan, dan penyelesaian sengketa dilaksanakan dengan cepat, murah, dan sederhana.

#### 2.4 KERANGKA BERFIKIR



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)”, Penulis mendapatkan Simpulan sebagai berikut:

1. Alasan ditanggungkannya pengawasan pencantuman klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dikarenakan menunggu terbitnya buku pedoman terhadap pencantuman klausula baku dari berbagai bidang. Namun ternyata buku pedoman tidak menagguhkan pengawasan terkait pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena uraian dalam Buku Pedoman Oprasional BPSK tidak membatalkan Undang-Undang. Tapi kenyataannya pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh BPSK belum dilaksanakan karena tidak adanya petunjuk pelaksanaan mengenai pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK.
2. Pengawasan pencantuman klausula baku sampai saat ini belum berjalan dengan baik. Kewenangan pengawasan sampai saat ini belum ada yang mengawasi termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berdasarkan UUPK seharusnya melakukan pengawasan. Pengawasan pencantuman klausula baku seharusnya tidak dibebankan kepada BPSK karena seperti namanya BPSK harusnya fokus pada penyelesaian

sengketa, sebaiknya pengawasan pencantuman klausula baku diberikan kepada badan atau lembaga lain yang lebih kompeten di bidang pengawasan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)”. Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Buku Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen seharusnya dibuat menjadi aturan yang di dalamnya dicantumkan petunjuk pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku.
2. Kementerian Perindustrian dan Perdagangan selaku pembuat buku pedoman harusnya lebih jelas lagi dalam mencantumkan terkait pengawasan pencantuman klausula baku, lebih jelas apakah pengawasan pencantuman klausula baku di tangguhkan atau tidak agar tidak menimbulkan kebingungan.
3. Pasal 52 huruf C UUPK sebaiknya dibatalkan atau dihapuskan karena BPSK merupakan Badan Penyelesaian Sengketa, dengan penambahan upaya hukum yang jelas dan adanya sanksi terkait pengawasan pencantuman klausula baku.
4. Standarisasi klausula baku sebaiknya diterapkan pada masing-masing bidang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Baraktullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media
- Celina, Kristiyanti Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Intan, Lubis. 2014. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Jakarta : PT Buku Seru.
- Makarim, Ednom. 2003. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Maman, Ade Suherman. 2002. *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005 . *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Miles, Mathew B., and huberman A. Maichel. 1992. *Analisis Data Kualitatif ; Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru* (Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi). Jakarta : UI-PRESS.
- Miru, Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Miru, Yodo. 2015 . *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Moleoeng, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media
- Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT Grasindo.

- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta. PT. Grasindo.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soeryono. 1981. *Pengantar Penelitain Hukum*. Jakarta : UI-Press.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamuji. 1985. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sule, Saefullah. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Kencana
- Widjaja, Gunawan. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Widjaja, Yani. 2008. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Perindustrian dan Perdagangan. 2003. *Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jakarta : Direktorat Perlindungan Konsumen.

### **Skripsi**

- Akbar, Jabbar Ali. 2006. “*Klausula Baku Dalam Perjanjian Sewa Bei Dan Upaya Perlindungan Hukum Para Pihak*”. Skripsi : Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Univesitas Airlangga.
- Sari, Setia Punama. 2011. “*Pelaksanaan Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Padang*”. Skripsi : Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.

### **Internet**

- Lentera Nusantara. “*Lembaga Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen*”. <https://lenteranusantara.org/lembaga-konsumen-dalam-undang-undang-perlindungan-konsumen/>. Diakses pada, 9 Juli 2018 pukul 21.36 WIB.

Perdata Hukum. “*Pengertian Konsumen Hak dan Kewajiban Menurut Para Ahli*”. <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-konsumen-hak-dan-kewajiban.html>. Diakses pada, 6 April 2018 pukul 00.39 WIB.

Hukum Online. “90 Persen Klausula Baku Rugikan Konsumen”.  
<http://m.hukumonline.com/berita/baca/hol6735/90-persen-klausula-baku-rugikan-konsumen>. Diakses pada, 10 April 2018 pukul 20.45 WIB.

Singgaling, Bisdan. “*Legalitas Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian*”. <http://bisdan-sigalingging.blogspot.com/2015/06/legalitas-klausula-eksonerasi-dalam.html>). Diakses pada, 23 Agustus 2018 pukul 21.43

## **Jurnal**

Entah, Aloysius (2016). Clause Not Balanced in the “Agreement Standard of Credit Bank”, *International Journal of Education and Research*. Vol. 6 No. 9. 2 September 2016 : 87.

Hasan, Muhammad. 2015. *Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*. Jurnal Hukum. Vol 11 No 1 : Universitas Diponegoro

Panggabean, R.M. 2010. *Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku*. Jurnal : Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pranoto, Suraji. 2013. *Pemberdayaan dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Rangka Melindungi Kepentingan Konsumen Kurang Mampu*. Jurnal : Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Sondakh, Sindy Ch. 2014. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Jurnal : Hukum

**Peraturan**

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

R. Tjitrosudibio dan R. Subekti. 2009. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradya Paramita.

Peraturan Pemerintah No 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 Tahun 2001