

Siti Ainun Fadilah

Siti Ainun Fadilah.docx

 Universitas Muhammadiyah Mataram

Document Details

Submission ID

trn:oid::14999:82651976

Submission Date

Feb 19, 2025, 2:26 PM GMT+7

Download Date

Feb 19, 2025, 2:29 PM GMT+7

File Name

Siti Ainun Fadilah.docx

File Size

373.3 KB

66 Pages

11,092 Words

74,521 Characters

48% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 39%  Internet sources
- 25%  Publications
- 38%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 39%  Internet sources
- 25%  Publications
- 38%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
repository.ub.ac.id		4%
2	Internet	
id.123dok.com		3%
3	Internet	
lib.unnes.ac.id		3%
4	Internet	
jurnalius.ac.id		3%
5	Internet	
journal.uinjkt.ac.id		2%
6	Submitted works	
Tarumanagara University on 2019-12-10		1%
7	Internet	
etheses.uin-malang.ac.id		1%
8	Internet	
eprints.unram.ac.id		<1%
9	Publication	
Pangaribuan, Azi Pratama. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Konsumen Terh...		<1%
10	Internet	
repo.jayabaya.ac.id		<1%
11	Internet	
eprints.umsb.ac.id		<1%

12	Internet	repository.umsu.ac.id	<1%
13	Submitted works	Universitas Warmadewa on 2018-07-20	<1%
14	Internet	ojs.uma.ac.id	<1%
15	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2024-06-06	<1%
16	Internet	www.e-journal.unizar.ac.id	<1%
17	Internet	idr.uin-antasari.ac.id	<1%
18	Submitted works	Sriwijaya University on 2019-09-23	<1%
19	Submitted works	Purdue University on 2022-09-29	<1%
20	Internet	repositori.uma.ac.id	<1%
21	Submitted works	Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang on 2025-02-05	<1%
22	Internet	hukum.studentjournal.ub.ac.id	<1%
23	Publication	Chairussuriyati. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jas...	<1%
24	Internet	nanopdf.com	<1%
25	Internet	scholar.unand.ac.id	<1%

26	Internet	dspace.uii.ac.id	<1%
27	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
28	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
29	Internet	123dok.com	<1%
30	Submitted works	Atma Jaya Catholic University of Indonesia on 2014-01-20	<1%
31	Submitted works	Sriwijaya University on 2023-03-02	<1%
32	Internet	repository.ummat.ac.id	<1%
33	Internet	unswagati-crb.ac.id	<1%
34	Submitted works	Universitas Islam Indonesia on 2021-02-04	<1%
35	Internet	adoc.pub	<1%
36	Internet	ejournal.balitbangham.go.id	<1%
37	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2018-12-01	<1%
38	Internet	repository.upstegal.ac.id	<1%
39	Internet	www.scribd.com	<1%

40	Submitted works	Konsorium PTS Indonesia - Small Campus II on 2024-08-13	<1%
41	Submitted works	Syntax Corporation on 2024-12-05	<1%
42	Internet	aki--dartaq.blogspot.com	<1%
43	Internet	repository.unibos.ac.id	<1%
44	Submitted works	Ajou University Graduate School on 2023-04-11	<1%
45	Internet	www.jogloabang.com	<1%
46	Submitted works	Universitas Sebelas Maret on 2018-05-23	<1%
47	Internet	pt.scribd.com	<1%
48	Submitted works	iGroup on 2014-06-12	<1%
49	Internet	digilib.uinsgd.ac.id	<1%
50	Internet	eprints.iain-surakarta.ac.id	<1%
51	Internet	etd.umy.ac.id	<1%
52	Submitted works	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2019-05-22	<1%
53	Internet	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	<1%

54	Internet	moam.info	<1%
55	Internet	repository.syekhnrjati.ac.id	<1%
56	Submitted works	Sriwijaya University on 2024-03-02	<1%
57	Submitted works	Syntax Corporation on 2023-11-21	<1%
58	Submitted works	Tarumanagara University on 2019-12-27	<1%
59	Submitted works	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang on 2024-08-21	<1%
60	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2022-03-23	<1%
61	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2019-09-04	<1%
62	Submitted works	Universitas Nasional on 2020-10-10	<1%
63	Internet	online-hukum.blogspot.com	<1%
64	Internet	repository.iainpalopo.ac.id	<1%
65	Publication	Pertiwi, Rohmatika Puspita Husadawati. "Peran Notaris Dalam Pembuatan Akta P...	<1%
66	Publication	Sanny, Dewa Afrizal. "Peran Notaris Dalam Perlindungan Hukum Bagi Penyedia J...	<1%
67	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2020-08-22	<1%

68	Submitted works	Universitas Jember on 2020-03-17	<1%
69	Internet	ejournal.hukumunkris.id	<1%
70	Internet	text-id.123dok.com	<1%
71	Submitted works	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2022-04-01	<1%
72	Submitted works	Universitas Airlangga on 2023-08-09	<1%
73	Submitted works	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2018-08-23	<1%
74	Internet	digilib.uns.ac.id	<1%
75	Internet	e-journal.uajy.ac.id	<1%
76	Internet	eprints.undip.ac.id	<1%
77	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%
78	Publication	Irma Istihara Zain. "MEDIASI DALAM PEMBIAYAAN MOBIL PERSPEKTIF HUKUM IS..."	<1%
79	Publication	Nisrina Huwaida, Reni Budi Setianingrum. "Penegakan Hukum Jasa Titip (Jastip) T..."	<1%
80	Submitted works	Padjadjaran University on 2019-08-07	<1%
81	Internet	academicjournal.yarsi.ac.id	<1%

82	Internet	openjournal.unpam.ac.id	<1%
83	Submitted works	Sriwijaya University on 2020-08-12	<1%
84	Submitted works	Sriwijaya University on 2020-09-01	<1%
85	Submitted works	UIN Sunan Gunung Djati Bandung on 2024-04-29	<1%
86	Submitted works	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang on 2024-10-16	<1%
87	Submitted works	Universitas Airlangga on 2022-12-19	<1%
88	Submitted works	Universitas Andalas on 2025-01-09	<1%
89	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2025-01-23	<1%
90	Submitted works	Universitas Muhammadiyah Magelang on 2023-09-13	<1%
91	Internet	docplayer.info	<1%
92	Submitted works	iGroup on 2014-08-11	<1%
93	Submitted works	Sriwijaya University on 2018-12-19	<1%
94	Submitted works	Sriwijaya University on 2025-02-03	<1%
95	Publication	Tri Ginanjar Laksana. "Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce pada Produ...	<1%

96	Submitted works	Universitas Negeri Semarang on 2020-07-01	<1%
97	Submitted works	Universitas Pelita Harapan	<1%
98	Publication	Yuserlina, Anny. "Rekonstruksi Regulasi Sistem Pemidanaan Terhadap Pelaku Tin...	<1%
99	Submitted works	iGroup on 2014-10-28	<1%
100	Internet	uit.e-journal.id	<1%
101	Publication	Laila Syahrani, Ika Juwita Lubis. "ANALISIS PENGARUH TRANSAKSI ONLINE DALA...	<1%
102	Submitted works	Sriwijaya University on 2025-01-04	<1%
103	Submitted works	Tarumanagara University on 2024-11-07	<1%
104	Submitted works	Universitas Andalas on 2025-01-06	<1%
105	Submitted works	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2022-01-16	<1%
106	Internet	journal-stiyappimakassar.ac.id	<1%
107	Internet	repository.unib.ac.id	<1%
108	Publication	Rani Yuwafi Yuwafi, Gunawan Nachrawi, Marjan Miharja. "Klausula Eksonerasi Da...	<1%
109	Submitted works	Universitas International Batam on 2018-08-24	<1%

110	Internet	digilib.uinsby.ac.id	<1%
111	Internet	lib.ui.ac.id	<1%
112	Internet	repository.its.ac.id	<1%
113	Internet	repository.uinsu.ac.id	<1%
114	Publication	Desy Crisyanti, Nurlaily Nurlaily, Triana Dewi Seroja. "Dynamics of Conflict and Di...	<1%
115	Publication	Firmansyah Umar, Fenty U. Puluhulawa, Fence M. Wantu. "PENYELESAIAN SENGK...	<1%
116	Submitted works	Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Kristen Indonesia (FKPPTKI) o...	<1%
117	Publication	Ismayani. "Rekonstruksi Regulasi Eksekusi Jaminan Fidusia Akibat Debitur Wanpr...	<1%
118	Publication	Krismat Hutagalung, Hasnati Hasnati, Indra Afrita. "PERLINDUNGAN HUKUM KO...	<1%
119	Publication	Lia Azizah, Suyadi Suyadi, Wiwik Yuni Hastuti. "Perlindungan Hukum Bagi Konsu...	<1%
120	Submitted works	Universitas Andalas on 2024-05-07	<1%
121	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2023-03-16	<1%
122	Submitted works	Universitas Islam Indonesia on 2018-02-26	<1%
123	Submitted works	Universitas Islam Indonesia on 2019-08-15	<1%

124	Submitted works	Universitas Musamus Merauke on 2025-02-05	<1%
125	Submitted works	University of Nottingham on 2020-11-01	<1%
126	Internet	eprints.walisongo.ac.id	<1%
127	Internet	iot.ttu.edu.tw	<1%
128	Internet	mustarfebrianto.blogspot.com	<1%
129	Internet	putusan3.mahkamahagung.go.id	<1%
130	Internet	repository.iainbengkulu.ac.id	<1%
131	Internet	repository.upnvj.ac.id	<1%
132	Publication	Eka Supriatiningsih. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALA...	<1%
133	Publication	Nurnaningsih. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hak Debitor dalam Perjanjia...	<1%
134	Submitted works	Sriwijaya University on 2019-01-10	<1%
135	Submitted works	Tarumanagara University on 2020-05-28	<1%
136	Submitted works	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2023-08-14	<1%
137	Submitted works	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2023-09-22	<1%

138	Submitted works	Udayana University on 2018-02-02	<1%
139	Submitted works	Universitas Airlangga on 2021-04-05	<1%
140	Submitted works	Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin on 2023-11-06	<1%
141	Submitted works	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2023-10-17	<1%
142	Submitted works	Universitas Jember on 2019-01-18	<1%
143	Submitted works	Universitas Jember on 2019-01-23	<1%
144	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2016-04-12	<1%
145	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2016-08-22	<1%
146	Submitted works	Universitas Pelita Harapan	<1%
147	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2018-12-05	<1%
148	Internet	digilib.uinkhas.ac.id	<1%
149	Internet	issuu.com	<1%
150	Internet	repo.bunghatta.ac.id	<1%
151	Internet	widuri.raharja.info	<1%

152	Submitted works	Lambung Mangkurat University on 2020-05-26	<1%
153	Publication	Linda Ulfiatuz Zahro, Naila Nafila Khoirina, Salma Intan Devianti, Rofin Nur Aziz...	<1%
154	Submitted works	Sriwijaya University on 2018-12-17	<1%
155	Submitted works	Sriwijaya University on 2019-01-07	<1%
156	Submitted works	Syntax Corporation on 2025-01-15	<1%
157	Publication	Tri Nurza Rahmawati. "TEKNOLOGI MENDUKUNG SISWA BELAJAR DALAM MATA P...	<1%
158	Submitted works	Udayana University on 2022-05-10	<1%
159	Submitted works	Universitas Andalas on 2024-09-17	<1%
160	Submitted works	Universitas Atma Jaya Yogyakarta on 2020-11-01	<1%
161	Submitted works	Universitas International Batam on 2019-09-12	<1%
162	Submitted works	Universitas Islam Indonesia on 2018-10-26	<1%
163	Submitted works	Universitas Islam Indonesia on 2021-06-07	<1%
164	Submitted works	Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang on 2024-12-26	<1%
165	Submitted works	Universitas Negeri Makassar on 2013-07-19	<1%

166	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2018-12-05	<1%
167	Submitted works	University of Wollongong on 2024-02-13	<1%
168	Internet	anzdoc.com	<1%
169	Internet	archive.org	<1%
170	Internet	bphn.go.id	<1%
171	Internet	fh.unsoed.ac.id	<1%
172	Internet	husnulatila.wordpress.com	<1%
173	Internet	konsumen.ojk.go.id	<1%
174	Internet	media.neliti.com	<1%
175	Internet	mediaindonesia.com	<1%
176	Internet	pijarntt.wordpress.com	<1%
177	Internet	repository.uinjkt.ac.id	<1%
178	Submitted works	unimal on 2024-09-04	<1%
179	Internet	wisuda.unissula.ac.id	<1%

180	Internet	www.e-jurnal.unisda.ac.id	<1%
181	Internet	www.hukumonline.com	<1%
182	Internet	yuklegal.com	<1%
183	Publication	Abdullah, Muhamad. "Rekonstruksi Perlindungan Hukum Petugas Pencarian Dan...	<1%
184	Publication	Andihar. "Rekonstruksi Penanggulangan Kejahatan Prostitusi dan Perdagangan ...	<1%
185	Publication	Arif Rahman. "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Se...	<1%
186	Publication	Hidayat, Yayat. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam Penyeles...	<1%
187	Publication	Mahardeka, Triana Justitia. "Rekontruksi Perlindungan Hukum Konsumen Bagi P...	<1%
188	Submitted works	Padjadjaran University on 2019-07-29	<1%
189	Publication	Semiyanto. "Analisis Yuridis Pelaksanaan Alih Fungsi Objek Sewa Dalam Perjanjia...	<1%
190	Submitted works	Udayana University on 2016-05-09	<1%
191	Submitted works	Universitas Indonesia on 2021-12-07	<1%
192	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2023-02-01	<1%
193	Internet	ejournal.um-sorong.ac.id	<1%

194	Publication	Kurniawan Kurniawan. "PERMASALAHAN DAN KENDALA PENYELESAIAN SENGKET..."	<1%
195	Submitted works	Lambung Mangkurat University on 2020-05-27	<1%
196	Publication	Muhammad Azham Ilham, Andi Rahmi Ainun Kirana. "Examining Civil Law Remed..."	<1%
197	Publication	Pratiwi, Yustika Surya. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Kon..."	<1%
198	Submitted works	Sriwijaya University on 2019-01-02	<1%
199	Submitted works	Sriwijaya University on 2019-12-27	<1%
200	Submitted works	Sriwijaya University on 2021-05-20	<1%
201	Submitted works	Unika Soegijapranata on 2024-01-20	<1%
202	Submitted works	Universitas Airlangga on 2020-01-13	<1%
203	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2020-08-25	<1%
204	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2024-12-24	<1%
205	Submitted works	Universitas Islam Indonesia on 2017-06-16	<1%
206	Submitted works	Universitas Jember on 2025-01-21	<1%
207	Submitted works	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2017-10-07	<1%

208 Submitted works

Universitas Pamulang on 2022-09-12 <1%

209 Submitted works

Universitas Pamulang on 2025-02-16 <1%

210 Publication

Zakiyyah, Akrimni Nur. "Peran Notaris Dalam Pembuatan Perjanjian Perkawinan ... <1%

211 Internet

e-jurnal.stih-pm.ac.id <1%

212 Submitted works

unimal on 2024-12-04 <1%



SKRIPSI

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MATARAM DALAM PENGAWASAN PENCANTUMAN
KLAUSULA BAKU**

Oleh:

SITI AINUN FADILAH

2021F1A131

Program Studi Ilmu Hukum

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

MATARAM

2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan pertumbuhan ekonomi yang cepat, telah menciptakan berbagai macam jenis dan variasi produk dan/atau layanan. Dengan bantuan teknologi dan informasi, ekspansi ruang, pergerakan, dan aliran transaksi produk dan/atau layanan telah melewati batas-batas negara, konsumen akhirnya dihadapkan pada berbagai opsi produk dan/atau layanan yang ditawarkan secara beragam.

Dalam situasi seperti ini, terdapat kelebihan bagi konsumen, karena kebutuhan mereka akan barang dan layanan dapat dipenuhi dengan berbagai opsi yang tersedia. Namun, disisi lain, situasi ini menyebabkan ketidakseimbangan antara konsumen dan produsen, dimana konsumen berada dalam posisi yang kurang menguntungkan. Hal ini disebabkan oleh perlakuan bisnis yang menjadikan konsumen sebagai objek untuk mendapatkan keuntungan maksimal melalui strategi promosi dan praktik penjualan yang merugikan konsumen.¹

Kelemahan posisi konsumen dalam berhadapan dengan produsen sangat merugikan masyarakat. Umumnya, produsen melindungi diri mereka dengan menggunakan kontrak standar atau kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua belah pihak, yaitu konsumen dan produsen, atau melalui informasi

¹ Zulham. "Hukum Perlindungan Konsumen". Jakarta: Prenadamedia group 2013. Hlm. 1

yang tidak sepenuhnya akurat yang diberikan kepada konsumen. Masalah ini tidak hanya muncul di satu wilayah, tetapi telah menjadi isu global yang berdampak pada semua konsumen di seluruh dunia

Perlindungan konsumen harus diperhatikan dengan lebih serius karena investasi asing telah menjadi bagian penting dari pertumbuhan ekonomi Indonesia dan ekonomi Indonesia juga terhubung dengan ekonomi global. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus ditingkatkan. Perlindungan konsumen tidak hanya berlaku untuk produk berkualitas, tetapi juga untuk produk yang berpotensi membahayakan masyarakat. Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dengan demikian, upaya perlindungan konsumen tidak hanya bersifat pencegahan, tetapi juga penindakan di semua aspek perlindungan konsumen.²

Dengan mempertimbangkan situasi kerangka ini, langkah-langkah perlu diambil untuk melindungi kepentingan konsumen yang telah terabaikan selama ini. Oleh karena itu, Pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, serta larangan-larangannya dan mekanisme penyelesaian sengketa. Tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk memberikan dasar bagi Pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen dalam melindungi hak dan kepentingan konsumen dari tindakan curang pelaku usaha. Namun, hal

² *Ibid.* Zulham. Hlm. 21

28 ini tidak berarti bahwa perlindungan konsumen lebih diutamakan daripada hak dan kepentingan pelaku ekonomi. Undang-undang ini tetap memperhatikan hak dan kepentingan badan usaha ekonomi, terutama usaha ekonomi kecil dan menengah.

6 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
19 Perlindungan Konsumen, terbentuk suatu lembaga hukum yang bertujuan melindungi konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.”³

30 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang bertugas menyelesaikan Sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK didirikan untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang bersifat kecil dan sederhana.

Pasal 52 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
39 Perlindungan Konsumen menegaskan tanggungjawab dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang terdiri dari 13 poin. Inti dari tanggungjawab dan kewenangan BPSK sebenarnya terletak pada poin pertama, sementara poin-poin berikutnya merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai tugas mereka dalam menangani dan menyelesaikan masalah konsumen. Namun, terdapat satu tugas yang menarik dan berbeda dari tugas

27 ³ Lihat Pasal 1 Ayat (11) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

utama mereka, yaitu pada poin ketiga (c) yang menekankan bahwa BPSK bertanggung jawab untuk mengawasi penggunaan klausula baku

3 Dalam hal larangan mencantumkan klausula baku yang mengizinkan pelaku usaha menolak pengembalian barang yang dibeli oleh konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 18 huruf b, sebaiknya ditetapkan batas waktu yang wajar. Larangan ini sejalan dengan larangan klausula baku yang memungkinkan pelaku usaha menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dibeli (huruf c). 46 Oleh karena itu, pelaku usaha tidak diperbolehkan menolak untuk menerima kembali barang yang telah dijual dan tidak mengembalikan uang yang telah diterima sebagai pembayaran atas barang tersebut, kecuali jika terdapat alasan yang sah menurut hukum.⁴

38 Pasal 18 Ayat (1) bagian d telah sesuai dengan larangan yang berlaku. Persyaratan standar yang meminta persetujuan dari pembeli kepada penjual untuk melakukan tindakan yang tidak adil terkait dengan pembelian barang secara kredit dianggap tidak adil. Selain itu, hal tersebut dapat dianggap sebagai penyalahgunaan terhadap konsumen, begitu juga dengan ketentuan 33 Pasal 18 Ayat (1) bagian f dan h.

60 Diperlukan perubahan terhadap ketentuan larangan pembuatan klausula baku bagi pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf e. Larangan tersebut sebaiknya tidak hanya berkaitan dengan kerugian barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, tetapi juga berkaitan dengan penurunan

⁴ Santoso, Budhi. *Penerapan Dan Akibat Hukum Klausula Baku Dalam Kontrak Garansi Komputer Merek Acer Di Indonesia*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2011. Hlm 9

178 manfaat barang atau jasa. Dengan demikian, larangan tersebut seharusnya
mencakup "aturan tentang bukti atas kerugian dan penurunan manfaat barang
atau jasa yang dibeli oleh konsumen".

5
2
Seperti di beberapa negara lain, di Indonesia juga sering digunakan
klausula baku dalam perjanjian. Misalnya klausula baku yang digunakan oleh
pelaku usaha adalah klausula baku pada perjanjian kredit, perjanjian leasing,
perjanjian asuransi maupun Lembaga perbankan dan Lembaga pembiayaan.

47
54
34
154
18
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen, klausula baku merujuk pada aturan atau syarat yang
telah disiapkan oleh pelaku usaha dan tercantum dalam dokumen atau
perjanjian yang mengikat konsumen. Mariam Darus menjelaskan bahwa
perjanjian baku adalah perjanjian yang telah diatur dalam formulir, yang dapat
menyebabkan kerugian bagi konsumen. Konsumen dapat mengalami
kerugian akibat penggunaan klausula baku dalam perjanjian tersebut.

2
116
2
Masih terdapat kendala yang sering dihadapi oleh konsumen dalam
menegakkan hak-hak mereka terkait kerugian yang timbul akibat penggunaan
klausul baku dalam produk barang dan/atau jasa yang telah dibeli. Meskipun
seharusnya dilarang berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) Undang-undang
perlindungan konsumen, penggunaan klausul baku masih sering ditemui
dalam berbagai penawaran produk barang dan/atau jasa yang akan merugikan
konsumen.

174
Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, peneliti memfokuskan
penelitian pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang

berada di Kota Mataram. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul **“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang diteliti adalah:

1. Bagaimana pengaturan pencantuman klausula baku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana proses pengawasan pencantuman klausula baku di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pengaturan pencantuman klausula baku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui proses pengawasan pencantuman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram terhadap klausula baku
3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam proses pengawasan pencantuman terhadap klausula baku.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Manfaat Akademik

Manfaat secara akademik penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana (S-1) di Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, dengan fokus pada manfaat akademik yang dapat diperoleh.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga dalam pengembangan literatur hukum perdata, khususnya mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Mataram. Serta untuk mengeksplorasi hubungan antara teori dan praktik yang terdapat dalam Undang-Undang terkait pengawasan terhadap klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK, khususnya bagi warga kota Mataram, agar lebih memahami, peduli, dan responsif terhadap klausula baku tersebut.

E. Keaslian Penelitian

Demi mencapai kebaruan dan orisinalitas dalam penelitian ini, diperlukan upaya untuk mengkaji literatur yang telah ada terkait dengan penelitian serupa yang telah dipublikasikan, seperti jurnal, skripsi, tesis, dan

karya ilmiah lainnya. Dari tinjauan literatur tersebut, dapat diidentifikasi setidaknya tiga penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian ini:

1. Penelitian ini dilakukan oleh, Rizki Darmawan, “Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi DKI Jakarta” .
2. Penelitian yang dilakukan oleh Silvester Mega Elvira M.W.P, “Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003”.
3. Penelitian yang dilakukan oleh, Bagus Zuntoro Putro, “Analisis Yuridis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Tanpa Pengaduan”.

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

NO	NAMA/JUDUL PENELITIAN
1.	Rizki Darmawan: “Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi DKI Jakarta”. ⁵
RUMUSAN MASALAH	
1. Bagaimana pengaruh regulasi tentang pengaawasan badan penyelesaian sengketa konsumen provinsi DKI Jkarta terhadap klausula baku? 2. Apakah badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta sudah efektif dalam melakukan pengawasan pencantuman klausula baku?	
METODE PENELITIAN	
Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Dia merupakan penelitian	

⁵ Ibid. Rizky Darmawan. Hlm 3

5	kepuustakaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data yang terdapat dalam buku-buku, literatur, tulisan-tulisan ilmiah, dokumen-dokumen dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan obyek penelitian. Hasil kajian dipaparkan secara lengkap, rinci, jelas dan sistematis sebagai karya ilmiah.
5	HASIL PENELITIAN
5	Pertama, BPSK Provinsi DKI Jakarta belum dapat melakukan pengawasan klausula baku secara optimal karena kurangnya regulasi terkait. Meskipun demikian, mereka mencoba memahami wewenang mereka sesuai undang-undang perlindungan konsumen melalui interpretasi kasus-kasus sebelumnya.
5	Kedua, Tingkat efektivitas BPSK Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan pengawasan klausula baku memiliki banyak hambatan, seperti kurangnya aturan teknis terkait pengawasan klausula baku, sarana dan fasilitas pendukung yang kurang, serta kurangnya pengetahuan masyarakat.
	PERSAMAAN
	Penelitian ini memiliki persamaan terhadap kajian Peran BPSK dalam pencantuman klausula baku.
	PERBEDAAN
	Yang menjadi perbedaan pada penelitian ini adalah sejauh mana efektifitas BPSK dalam melakukan pengawasan klausul baku, serta terdapat perbedaan tempat penelitian yakni antara BPSK Kota Mataram dan BPSK Provinsi DKI.
3	2. NAMA/JUDUL PENELITIAN
3	Silvester Mega Elvira M.W.P: "Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003 (Studi Pada BPSK Semarang)" ⁶
3	RUMUSAN MASALAH
3	1. Apa yang menjadi dasar ditanggungkannya pengawasan tentang pencantuman klusula 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
	METODE PENELITIAN
	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
	1. Alasan ditanggungkannya pengawasan pencantuman klausula baku oleh

⁶ Silvester Mega Elvira M.W.P, *Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003, Fakultas Hukum (2018) Unersitas Negeri Semarang.*

3	<p>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.</p> <p>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.</p>
	PERSAMAAN
1	<p>Persamaan penelitian Silvester Mega Elvira M.W.P yaitu sama sama membahas tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam pengawasan pencantuman klausula baku.</p>
	PERBEDAAN
	<p>Perbedaan penelitian Silvester Mega Elvira M.W.P dengan penelitian saya yaitu di pengumpulan data yuridis dan normatif sedangkan penelitian saya menggunakan metode pengumpulan data normatif dan empiris.</p>
3.	NAMA/JUDUL PENELITIAN
1	<p>Bagus Zuntoro Putro: “Analisis Yuridis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengeketa Konsumen (BPSK) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Tanpa Pengaduan”.⁷</p>
1	RUMUSAN MASALAH
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana analisis yuridis pengaturan pengawasan pencantuman klausula baku tanpa pengaduan dalam pasal 9 Ayat (1) Surat Keputusan Menteri Perdagangan No.350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa? 2. Bagaimana pengaturan pengawasan pencantuman klausula baku tanpa aduan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang seharusnya?
	METODE PENELITIAN

⁷ Bagus Zuntoro Putro, *Analisis Yuridis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Pengawasan Pencantuman Buku Tanpa Pengaduan*, Fakultas Hukum (2020) Universitas Brawijaya.

3
134

1

<p>Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian ini menekankan pada sumber data primer, pada segi observasi, berupa efektifitas hukum (pelaksanaan aturan hukum).</p>
<p>HASIL PENELITIAN</p>
<p>1. Disamping BPSK yang memiliki fungsi pengawasan pencantuman klausula baku, OJK juga memiliki fungsi pengawasan perlindungan konsumen dan tindakan lain terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dan tindakan lain tersebut tentu juga termasuk pengawasan terhadap perjanjian baku dan klausula baku. Definisi Pengaduan menurut SEOJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 dijelaskan bahwa, “Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan”. Sedangkan definisi pengaduan didalam UUPK dan Kepmenperindag 350 tidak dijelaskan sama sekali.</p> <p>Namun dari definisi pengaduan yang diberikan SEOJK tersebut tentu dapat diadopsi definisinya untuk mengisi definisi pengawasan pencantuman klausula baku “dengan pengaduan” yang ada didalam Kepmenperindag yang berarti, “dengan ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Pelaku Usaha”. Begitupula dapat di analogikan secara terbalik makna daripada pengawasan pencantuman klausula baku “tanpa pengaduan”, berarti yang dimaksud adalah, “tanpa ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Pelaku Usaha”.</p> <p>2. Problematika terkait kekaburan norma berimbas pada ketidakpastian hukum teknis dalam melakukan penegakan hukum berupa pengawasan pencantuman klausula baku tanpa pengaduan. Asas kejelasan rumusan menuntut pemilihan istilah dan bahasa hukum yang jelas. Agar lebih terang, perlu untuk dilakukan perumusan peraturan atau pasal yang memperjelas ketentuan “pengawasan dengan atau tanpa pengaduan” tersebut. Sehingga sangat mungkin untuk dilakukan alterasi atau perbaikan pada pasal oleh pembuat hukum dengan menentukan dan menyebutkan secara rigid dengan ketentuan ketentuan dalam pasal selanjutnya.</p>
<p>PERSAMAAN</p>
<p>Persamaan penelitian Bagus Zuntoro Putro yaitu sama sama ini membahas kesamaan terkait dengan fokus penelitian mengenai BPSK dalam perannya sebagai Pengawasan pencantuman klausul baku</p>
<p>PERBEDAAN</p>
<p>Perbedaan penelitian Bagus Zuntoro Putro dengan penelitian saya yaitu peneliti ini hanya fokuskan pada posisi klausula baku tanpa pengaduan.</p>

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga dimana dibentuk untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. BPSK memiliki peran yang signifikan dalam melindungi konsumen dengan memberikan sarana bagi mereka untuk menyampaikan keluhan atau perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung dengan pihak pelaku usaha. Tujuan utama lembaga ini adalah untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi bisnis.

Proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) umumnya dilakukan secara non-litigasi, yaitu melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam mediasi, BPSK berperan sebagai pihak ketiga yang membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan tanpa memaksakan keputusan. Konsiliasi melibatkan diskusi yang lebih informal, di mana mediator berusaha menciptakan suasana yang mendukung agar kedua belah pihak dapat menemukan solusi bersama. Sedangkan arbitrase adalah proses di mana BPSK memberikan keputusan yang mengikat setelah mendengar argumen dari kedua belah pihak. Metode non-litigasi ini bertujuan

185 menyelesaikan sengketa secara efisien dan mengurangi beban
pengadilan, sehingga memberikan keuntungan bagi konsumen dan
pelaku usaha dalam mencapai penyelesaian yang adil dan cepat.

27 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
95 yang menegaskan pentingnya melindungi hak-hak konsumen. Regulasi
ini menjadi landasan bagi pembentukan BPSK serta menetapkan
wewenang dan prosedur penyelesaian perselisihan. Dengan keberadaan
23 BPSK, diharapkan konsumen merasa lebih terjaga dan pelaku usaha
termotivasi untuk mempertahankan mutu produk dan layanan yang
mereka tawarkan.⁸

11 2. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

197 Dasar hukum untuk pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam peraturan ini, dijelaskan
dengan tegas mengenai hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku
usaha, termasuk prosedur penyelesaian konflik. Ketentuan-ketentuan
11 yang mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
(BPSK) memberikan pengakuan untuk lembaga ini sebagai tempat
9 penyelesaian perselisihan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak
150 konsumen dengan cara yang efektif dan efisien.

⁸ Mardani. *Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika. 2021 hlm
85

52 Pasal 45 sampai dengan Pasal 50 dalam Undang-Undang tersebut
7 menjelaskan secara rinci mengenai tugas dan kewenangan Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK diberikan wewenang
36 untuk menerima pengaduan dari konsumen, melakukan mediasi,
konsultasi, dan arbitrase serta memberikan keputusan yang bersifat
59 mengikat. Dengan adanya sistem ini, konsumen dapat menyelesaikan
perselisihan tanpa harus melalui proses hukum yang rumit dan mahal,
sehingga memberikan keuntungan bagi semua orang yang terlibat.

35 Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
juga dilengkapi dengan peraturan pelaksanaan yang mengatur prosedur
dan mekanisme kerja lembaga ini. Dalam situasi ini, BPSK diharapkan
tidak hanya berperan sebagai badan penyelesaian konflik tetapi juga
sebagai lembaga penyuluhan dan penyedia informasi bagi masyarakat
mengenai hak-hak konsumen. Dengan keberadaan BPSK, diharapkan
68 relasi antara konsumen dan pelaku usaha dapat terjalin dengan lebih
9 efektif, menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan adil⁹

7 3. Fungsi dan Tujuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

69 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki fungsi
utama dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku
usaha, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
183 Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 45, undang-undang ini
menyatakan bahwa BPSK bertugas untuk menerima pengaduan dari

143 ⁹ M. Ali. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2019 hlm 78

179 konsumen, melakukan penyelidikan, dan memberikan keputusan yang
102 dapat mengikat bagi para pihak yang bersengketa. Peran yang sangat
vital ini adalah untuk memungkinkan konsumen untuk mengungkapkan
masalah mereka dan menerima penyelesaian tanpa harus melibatkan
proses hukum yang rumit

82 Tujuan dari pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa
9 Konsumen (BPSK), sebagaimana diatur dalam Pasal 46, adalah untuk
51 memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen.
BPSK berfungsi sebagai mediator dalam proses penyelesaian sengketa,
158 di mana melalui mediasi dan konsiliasi, BPSK membantu kedua belah
pihak mencapai kesepakatan. Dengan proses yang lebih cepat dan
efisien, BPSK diharapkan dapat mengurangi beban litigi, serta
16 memberikan rasa keadilan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh
pelaku usaha.

Selain itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga
137 bertujuan untuk mendorong pelaku usaha agar bertindak secara etis dan
bertanggung jawab dalam menjalankan aktivitas bisnis mereka. Dalam
109 Pasal 47, BPSK diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen
dan pelaku usaha mengenai hak dan kewajiban masing-masing. BPSK
201 memiliki peran yang signifikan dalam mempromosikan lingkungan
12 bisnis yang adil dan sehat, serta memperkuat hubungan yang harmonis
antara konsumen dan pelaku usaha.¹⁰

50 ¹⁰ R. Soesilo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Politeia. 2018 hlm 75

B. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku

1. Pengertian Klausula Baku

Klausula baku adalah ketentuan yang ditetapkan oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian, yang biasanya tidak dapat dinegosiasikan oleh pihak lainnya. Di Indonesia, klausula baku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam Pasal 18. Pasal ini menegaskan bahwa klausula baku yang merugikan konsumen atau tidak sesuai dengan hukum yang berlaku akan dinyatakan tidak sah secara hukum. Tujuannya adalah untuk melindungi konsumen dari ketentuan yang tidak adil dan untuk memastikan bahwa konsumen tidak terperangkap dalam perjanjian yang merugikan mereka.

Menurut para ahli, klausula baku sering digunakan dalam kontrak standar, seperti dalam perjanjian asuransi, sewa menyewa, dan transaksi jual beli. klausula baku menurut Prof. Dr. H. Salim adalah peraturan yang dibuat oleh pihak yang lebih berkuasa tanpa melibatkan pihak lain, sehingga pihak lain memiliki sedikit ruang untuk bernegosiasi. Meskipun klausula ini dapat mempercepat proses pembuatan kontrak, namun dapat menimbulkan ketidakadilan jika tidak diatur dengan cermat, terutama jika mengandung persyaratan yang merugikan salah satu pihak.

Peran klausula baku dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha sangatlah penting dan tidak boleh diabaikan. Dengan adanya regulasi yang jelas dalam peraturan hukum, diharapkan konsumen akan terlindungi dari praktik bisnis yang

tidak fair. Menurut pandangan Dr. A. M. Nasution, transparansi dalam penyusunan klausula baku sangatlah krusial agar konsumen dapat memahami setiap ketentuan dalam perjanjian, sehingga mereka tidak mengalami kerugian ketika menandatangani kontrak.¹¹

2. Jenis-jenis Klausula Baku

Klausula baku dalam perjanjian dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis berdasarkan fungsinya dan isi ketentuannya. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku dapat dibedakan menjadi klausula yang berkaitan dengan hak dan kewajiban, klausula dimana mengatur tentang pembatasan tanggung jawab, dan klausula yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa. Dalam Pasal 18 undang-undang tersebut disebutkan bahwa perjanjian yang merugikan konsumen atau melanggar peraturan yang berlaku akan dinyatakan tidak sah, hal ini menunjukkan betapa pentingnya perlindungan hak-hak konsumen melalui pengaturan ini.

Para ahli juga memberikan pandangan mengenai berbagai jenis klausula baku. Menurut Dr. H. Muhammad, klausula baku dapat diklasifikasikan menjadi klausula yang menguntungkan dan yang merugikan. Klausula yang menguntungkan biasanya mencakup ketentuan tentang hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas, sedangkan klausula yang merugikan dapat berupa pembatasan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

¹¹ Marlina, D. *Klausula Baku Dalam Kontrak: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(2), 2021. Hlm 220

114 Pengelompokan ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap klausula yang disepakati dalam perjanjian tidak memberikan keuntungan yang tidak adil bagi pelaku usaha.

9
210 Kemudian, topik lain yang sering dibicarakan adalah klausula yang terkait dengan durasi kontrak dan ketentuan untuk mengakhiri kontrak. Menurut Prof. Dr. H. Salim, klausula semacam ini berkaitan dengan batas waktu perjanjian dan persyaratan yang bisa mengakhiri perjanjian secara sepihak. Dengan memahami berbagai jenis klausula baku, konsumen dapat lebih waspada dan memahami hak-hak mereka dalam sebuah perjanjian, sehingga dapat melindungi diri dari ketentuan yang tidak adil.¹²

19 3. Syarat dan Ketentuan Klausula Baku

11
21
192 Syarat dan ketentuan klausula baku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan kerangka hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Pasal 18 dalam undang-undang ini menegaskan bahwa setiap klausula baku harus jelas dan tidak mengandung ketidakpastian. Ketentuan dimana merugikan konsumen atau tidak sesuai dengan hukum yang berlaku akan dianggap tidak sah secara hukum. Tujuannya adalah agar konsumen tidak terperangkap dalam peraturan yang tidak adil atau merugikan.

29 ¹² H. S. Salim. *Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2020 hlm 85

Selain itu, klausula baku harus disusun dengan itikad baik dan tidak boleh mengandung unsur penipuan. Dalam Pasal 19, undang-undang ini melarang pelaku usaha untuk membuat klausula yang menghapus atau membatasi tanggung jawab mereka terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Peraturan ini memiliki kepentingan yang besar dalam memastikan kesetaraan dalam interaksi antara pembeli dan penjual, serta mendorong penjual untuk bertanggung jawab terhadap barang dan jasa yang mereka sediakan.

Pentingnya klausula baku disusun dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen ditekankan dalam Pasal 18, yang menyatakan bahwa klausula yang tidak dapat dimengerti oleh konsumen dianggap tidak sah. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya transparansi dan komunikasi yang jelas dalam penyusunan klausula baku, agar konsumen dapat memahami hak dan kewajibannya dengan baik. Dengan mematuhi persyaratan ini, diharapkan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dapat terjalin dengan baik dan saling menguntungkan.¹³

C. Tinjauan Umum Tentang Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Pengawasan dalam ranah hukum di Indonesia mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh pihak berwenang guna memastikan bahwa segala aktivitas yang dilakukan oleh pelaku usaha sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

¹³ Nursyamsi, A. *Klausula Baku dalam Kontrak: Tanggung Jawab dan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum, 12(1), 2014. Hlm 56

111 1999 tentang **Perlindungan Konsumen**, pengawasan **bertujuan untuk**
melindungi hak-hak konsumen dari praktik **usaha yang tidak adil**. Pasal
86 36 menyatakan bahwa pemerintah dan **lembaga terkait memiliki**
kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha,
76 termasuk melakukan pemeriksaan **terhadap barang dan jasa yang beredar**
di masyarakat.

35 Pengawasan juga mencakup penegakan hukum terhadap
pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam **Pasal 57, undang-**
9 **undang ini mengatur bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan**
perlindungan konsumen **dapat dikenakan sanksi administratif, sanksi**
pidana, atau sanksi perdata. Fakta ini menunjukkan bahwa pengawasan
tidak hanya berarti memantau, tetapi juga melibatkan langkah-langkah
139 tegas **untuk menegakkan aturan dan memberikan efek yang mencegah**
kepada individu yang melanggar peraturan.

9 Peran pengawasan yang krusial dalam pendidikan konsumen tidak
boleh diabaikan. Diharapkan, lembaga pemerintah dapat **memberikan**
informasi yang tepat dan transparan kepada konsumen mengenai hak-hak
89 yang **mereka miliki. Dengan meningkatnya kesadaran konsumen,**
9 diharapkan mereka dapat **lebih proaktif dalam melindungi diri dari**
144 **praktik bisnis yang merugikan. Oleh karena itu, pengawasan yang efektif**
sangat diperlukan untuk menciptakan pasar yang adil dan
berkelanjutan.¹⁴

98 ¹⁴ Hutagalung, A. S. *Peran Pengawasan dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*.
Jurnal Hukum dan Masyarakat, 10(1), 2022. hlm 45

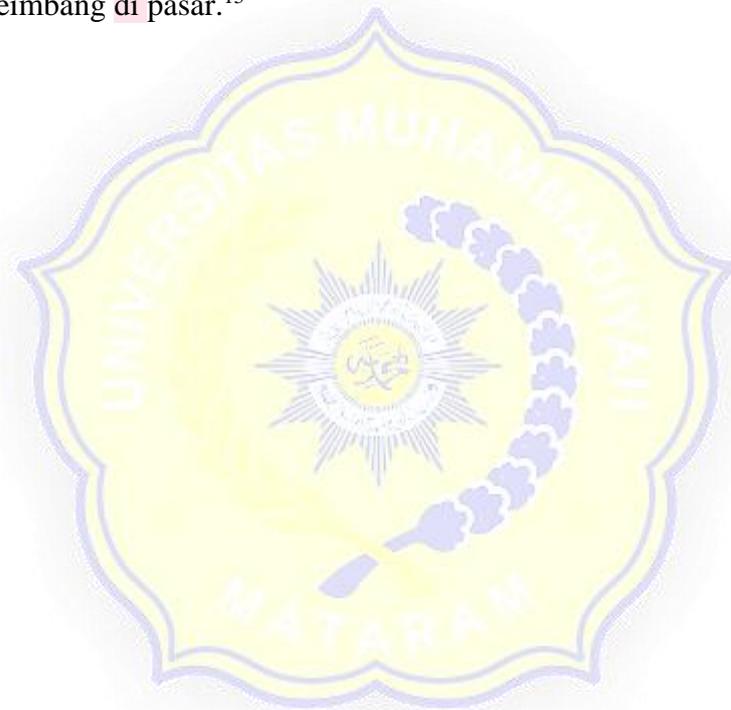
2. Bentuk-bentuk Pengawasan

11 Bentuk-bentuk pengawasan dalam konteks perlindungan
207 konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun
45 1999. Salah satu bentuk pengawasan yang diatur adalah pengawasan
191 administratif, di mana pemerintah dan lembaga terkait berwenang untuk
38 memeriksa dan mengawasi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan
44 usahanya. Pasal 36 menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab
44 untuk mengawasi barang dan jasa yang beredar, serta memastikan bahwa
44 produk tersebut memenuhi standar yang telah ditentukan. Tujuan dari
44 pengawasan administratif ini adalah untuk melindungi konsumen dari
produk dan layanan yang tidak sesuai dengan standar keamanan dan
kesehatan.

149 Bentuk pengawasan lainnya adalah pengawasan melalui
mekanisme pengaduan. Pasal 32 menegaskan bahwa konsumen memiliki
hak untuk mengajukan pengaduan atas kerugian yang dialaminya akibat
tindakan pelaku usaha. Pemantauan ini bergantung pada keterlibatan
aktif dari konsumen dalam melaporkan tindakan-tindakan yang
merugikan. Dengan adanya sistem pengaduan, diharapkan konsumen
dapat lebih responsif dalam menjaga hak-hak mereka, serta mendukung
pemerintah dalam mengenali dan menangani pelanggaran yang terjadi di
pasar.

21 Selain itu, terdapat juga pengawasan melalui lembaga mandiri,
seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 45

54 mengatur bahwa BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan
94 sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pemantauan ini tidak hanya
1 difokuskan pada penerapan hukum, melainkan juga pada penyelesaian
konflik secara aman. Dengan cara ini, pengawasan yang dilakukan oleh
BPSK memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan kesetaraan
bagi konsumen dan pelaku usaha, serta memelihara hubungan yang
seimbang di pasar.¹⁵



31 ¹⁵ E. S. Prasetyo. *Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2021
hlm 120

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian Hukum Normatif empiris, yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan peraturan atau undang-undang yang berlaku. Metode penelitian ini memungkinkan analisis kualitatif terhadap relevansi hukum dalam konteks masyarakat. Oleh karena itu, analisis normatif empiris menjadi metode yang penting untuk menilai implementasi hukum dalam kehidupan masyarakat.

Sehingga, peran badan penyelesaian sengketa konsumen dalam pengawasan terhadap pencantuman klausula baku akan diteliti dengan menilai dan menganalisis proses perlindungan konsumen yang dilakukan oleh badan tersebut dari sudut pandang Normatif Empiris.¹⁶

B. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dapat digunakan dalam penelitian hukum normatif empiris antara lain:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Metode pendekatan perundang-undangan digunakan dalam pembuatan aturan hukum untuk menciptakan kerangka hukum yang efektif dalam mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk perlindungan konsumen. Undang-undang berperan sebagai instrumen untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen,

¹⁶ *Op.Cit.* hlm. 10

98
209
12

memastikan perlindungan hak-hak kedua belah pihak. Dengan pendekatan ini, diharapkan regulasi yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi masyarakat, serta mendorong terciptanya keadilan dan kepastian hukum. Sebagai contoh, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang jelas untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak fair.

2. Pendekatan sosiologis (*Social Legal Approach*)

125
204

Dalam analisis hukum dengan pendekatan sosiologis, pentingnya memperhatikan situasi sosial dan budaya dimana hukum berlaku ditekankan. Ketika membahas perlindungan konsumen, pendekatan ini menitik beratkan pada hubungan antara konsumen dan pelaku usaha serta bagaimana faktor-faktor sosial memengaruhi tindakan dan hak keduanya. Pendekatan sosiologis juga mempertimbangkan hal-hal seperti nilai-nilai masyarakat, norma sosial, dan dinamika kekuasaan yang bisa mempengaruhi perlindungan konsumen. Dengan demikian, pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks sosial ini dapat membantu dalam merancang kebijakan dan peraturan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.¹⁷

¹⁷Soekanto. *Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Pres. 2010 hlm 45

C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum dan Data

Jenis sumber bahan dan data hukum dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jenis Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu Bahan hukum primer adalah sumber hukum yang bersifat otoritatif dan langsung mengatur suatu masalah hukum, berupa peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yaitu:

- 1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Kitab Undang-undang Hukum Perdata

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah sumber yang memberikan penjelasan, interpretasi, atau analisis terhadap bahan hukum primer, berupa karya-karya ilmiah, artikel dan buku-buku hukum yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier sumber yang memberikan petunjuk atau informasi tambahan mengenai bahan hukum primer dan sekunder, Bahan ini berfungsi sebagai referensi untuk memperdalam pemahaman tentang hukum dan membantu peneliti dalam menemukan sumber-sumber hukum lainnya seperti, kamus hukum dan bahan-bahan yang masih relevan.¹⁸

2. Jenis Sumber Data Hukum

Penelitian ini dilakukan secara empiris di lapangan, dimana data utama diperoleh langsung dari lapangan dan data pendukung berasal dari sumber kepustakaan, seperti Data hukum primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil penelitian dilapangan. Melihat bagaimana praktik hukum yang ada di suatu masyarakat, institusi atau kelompok dalam hal ini peran BPSK Kota Mataram dalam pengawasan pencantuman klausula baku.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah materi hukum yang bersifat informatif dan bukan sebagai aturan yang mengikat, namun bertujuan untuk menjelaskan mengenai bahan hukum utama yang telah diolah oleh para ahli atau pakar yang memiliki keahlian di bidang tertentu, sehingga memberikan arah bagi peneliti. Penulis mengacu pada

¹⁸ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers. 2018 hlm 45

doktrin-doktrin yang terdapat dalam buku, jurnal hukum, perundang-undangan, dan sumber informasi online sebagai contoh dari bahan hukum sekunder.¹⁹

D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dan Data

Pengumpulan data dalam penelitian hukum sangat bergantung pada cakupan dan jenis penelitian yang sedang dilakukan. Ada berbagai teknik yang dapat digunakan seperti observasi, wawancara dan analisis dokumen atau kajian literatur dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian :

1. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Studi kepustakaan

Proses studi kepustakaan melibatkan pengumpulan dan analisis berbagai referensi literatur yang relevan dengan topik penelitian, dengan tujuan untuk memahami kemajuan ilmu pengetahuan yang terkait dan menjelaskan konteks penelitian. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat mengeksplorasi teori-teori yang ada dari karya ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, tesis dan tesis, peraturan, keputusan, katalog, ensiklopedia dan dokumen sumber lain, Salinan cetak dan elektronik lainnya, sehingga dapat mengidentifikasi kekurangan dalam penelitian sebelumnya, dan membangun dasar teoritis yang solid untuk penelitian yang sedang dilakukan. Aktivitas ini memiliki peran yang signifikan dalam

¹⁹ Indra Mahardika Manggala Syahputra. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan". Universitas Muhammadiyah Mataram. 2020. hlm 30

penulisan karya ilmiah, karena memberikan dukungan argumen dan bukti yang diperlukan untuk memperkuat hasil penelitian.²⁰

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang menjadi pusat perhatian. Dalam metode ini, peneliti mencatat dan menganalisis perilaku, kejadian, atau kondisi tertentu yang terjadi di lokasi penelitian.

b. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin, dimana pertanyaan-pertanyaan telah disiapkan sebelumnya sebagai panduan namun masih dapat disesuaikan dengan kondisi saat wawancara berlangsung. Dalam studi ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan informan dalam hal ini ketua dan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram, serta wawancara dengan responden yaitu pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti. Wawancara adalah interaksi langsung antara dua orang, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan untuk mendapatkan jawaban yang relevan dengan isu penelitian.

²⁰ Ita. *Metode dan Teknik Penelitian*. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2020. hlm 15

c. Dokumentasi

metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mendokumentasikan dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan terhadap topik penelitian. Metode ini berguna untuk mendapatkan informasi yang dapat mendukung atau memperkuat data yang diperoleh dari metode lain, seperti menghimpun, mencatat, dan meneliti bahan seperti informasi, catatan, gambar, dan referensi, tulisan-tulisan ilmiah, riset-riset, dan regulasi hukum yang terkait dengan inti permasalahan.²¹

E. Analisis Bahan Data dan Hukum

Hasil penelitian ini dianalisis secara deskriptif kualitatif. Deskriptif berarti memberikan gambaran atau penjelasan tentang subjek dan objek penelitian sesuai dengan hasil yang diperoleh tanpa memberikan justifikasi terhadap hasil tersebut. Sementara itu, kualitatif adalah metode analisis penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang disampaikan oleh responden baik secara tertulis maupun lisan, serta perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu kesatuan.

Seluruh bahan hukum dan data yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi dan diolah, selanjutnya ditelaah dan dianalisis sesuai dengan isu hukum yang dihadapi, untuk menarik suatu kesimpulan. Dalam penelitian hukum normatif-empiris, kesimpulan biasanya ditarik dengan menggunakan

²¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019
hlm 103

8

metode deduktif, yaitu mengambil kesimpulan dari permasalahan yang bersifat umum untuk menghasilkan kesimpulan khusus terkait masalah konkret yang dihadapi berdasarkan data yang diperoleh mengenai Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam pengawasan pencantuman klausula baku.²²

17

F. Jadwal Penelitian

Berikut jadwal penyusunan proposal penelitian sampai tahap penulisan yang disusun peneliti:

42

NO	KEGIATAN	BULAN															
		Okt				Nov				Des				Jan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Penyusunan Proposal																
2	Konsultasi Penyusunan																
3	Tahap persiapan seminar proposal																
4	Tahap Persiapan Penelitian																
5	Interview & wawancara																
6	Konsultasi Hasil Penelitian																
7	Persiapan Seminar Hasil																

131

²² Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press. 2020 hlm

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

A. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Kota Mataram

1. Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram berada di Komplek perkantoran Lingkar selatan yakni kota mataram (Jln. Dr. Soedjono Mataram), Nusa Tenggara Barat. Dasar aturan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasar undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 tahun 2020 tentang badan penyelesaian sengketa konsumen, berdasarkan dua aturan diatas maka badan penyelesaian sengketa konsumen kota mataram dibentuk pada tanggal 24 juni 2010.

Pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen kota mataram diharapkan mampu menjadi sebuah Lembaga atau badan yang dapat menengahi dan menjembatani antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha yang ada di kota mataram. Untuk itu dituangkan dalam sebuah cita-cita sebagaimana yang menjadi visi dan misi badan penyelesaian sengketa konsumen kota mataram.²³

Visi:

“Menjadi Lembaga terkemuka bagi masyarakat kota mataram provinsi nusa tenggara barat dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan/non litigasi”

²³ Sumber: Kantor Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram.

Misi:

- a. Mewujudkan masyarakat konsumen yang cerdas, kritis dan mandiri sehingga tercipta keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha yang berkeadilan
- b. Menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi pelaku usaha.

Jalannya sebuah organisasi akan menjadi baik jika visi dan misi diterapkan oleh sumber daya manusia yang kompeten dalam hal ini para anggota dan sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen kota mataram menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Pasal 49 Ayat (3) anggota sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, unsur pelaku usaha;, Ayat (4) anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 orang dan sebanyak banyaknya 5 (lima) orang. Dengan adanya ketentuan terkait anggota tersebut maka keanggotaan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Mataram terdiri atas unsur pemerintah, Unsur Konsumen, Unsur Pelaku Usaha dan sekretariat Badan Penyelesain Sengketa konsumen dengan jumlah anggota sebanyak 20 orang, dengan masing-masing unsur terdiri dari 5 orang anggota.

2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Adapun Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi 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 yang tidak bersertia memenuhi panggilan BPSK.
- j. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
- k. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- l. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyidikan dan/atau pemeriksaan.
- m. Menjatuhkan sanksi Administrasi kepada Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan Undang - undang ini.

Dalam menjalankan tugasnya, kewenangan utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram adalah menyelesaikan sengketa konsumen. Selain tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga memiliki tugas dan wewenang untuk mengawasi klausula baku, seperti yang diatur dalam pasal 52 butir ketiga (huruf C) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

Dari sini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki fungsi ganda. Di satu sisi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan kompetensinya. Di sisi lain, Badan ini juga memiliki wewenang eksekutif untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Namun, jika dilihat dari namanya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen lebih identik sebagai lembaga penyelesaian sengketa daripada sebagai lembaga pengawas klausula baku.²⁴

B. Pengaturan Pencantuman Klausula Baku Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1313 KUH Perdata mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan di mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu pihak lain atau lebih. Definisi ini memberikan gambaran dasar bahwa setiap perjanjian harus melibatkan kesepakatan dari semua pihak yang terlibat. Namun, definisi ini sering mendapat kritik karena tidak secara jelas menyebutkan unsur prestasi yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Dalam praktiknya, suatu perjanjian harus memenuhi syarat sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dengan demikian, meskipun Pasal 1313 memberikan pengertian umum tentang perjanjian,

²⁴ *Ibid.* Rizky Darwmawan. Hlm 45

penerapan konsep ini tetap harus mengacu pada ketentuan yang lebih rinci dalam hukum perdata.²⁵

117 Sejalan dengan prinsip kebebasan berkontrak yang diatur dalam
208 Pasal 1313 KUH Perdata, para pihak dalam suatu perjanjian berhak
189 menentukan isi, bentuk, dan syarat-syarat perjanjian mereka sendiri. Namun,
dalam praktik bisnis modern, kebebasan ini sering kali terbatas, terutama
132 dalam perjanjian yang memuat klausula baku. Klausula baku adalah
ketentuan standar yang ditetapkan oleh satu pihak (biasanya pelaku usaha)
dan harus diterima oleh pihak lain (biasanya konsumen) tanpa adanya
40 negosiasi lebih lanjut. Hal ini dapat merugikan konsumen, karena mereka
tidak memiliki kesempatan untuk menyesuaikan atau mengubah isi
perjanjian. Oleh karena itu, regulasi seperti UUPK hadir untuk memastikan
15 bahwa klausula dalam perjanjian tetap adil bagi semua pihak yang terlibat.

26

15 Menurut Pasal 18 UUPK, klausula baku yang merugikan konsumen
dapat dianggap batal demi hukum. Ketentuan ini dibuat untuk melindungi
konsumen dari perjanjian yang disusun sepihak oleh pelaku usaha, terutama
dalam transaksi yang mencakup syarat dan ketentuan yang sulit dimengerti
atau cenderung merugikan. Salah satu contoh klausula baku yang umum
87 ditemukan dalam dunia bisnis adalah ketentuan yang membatasi hak

121
29 ²⁵ Subekti R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa. 2008 hlm 15

²⁶ Salim, H.S. *Perkembangan Hukum Kontrak di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2010 hlm 50

175 konsumen dalam mengajukan tuntutan atau meminta ganti rugi atas kerugian
200 yang mereka derita. Dalam hal ini, meskipun perjanjian tersebut secara
hukum sah berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata, pengawasannya tetap
70 harus mengikuti prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang lebih luas.²⁷

21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
118 Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) merupakan landasan hukum
utama yang mengatur perlindungan terhadap hak-hak konsumen di
Indonesia. Salah satu poin penting dalam UU ini adalah pengaturan
184 mengenai klausula baku yang sering digunakan dalam perjanjian yang dibuat
72 oleh pelaku usaha. Klausula baku merujuk pada ketentuan yang disusun
sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya kesempatan bagi konsumen untuk
40 melakukan negosiasi. Klausula ini dapat berpotensi merugikan konsumen
58 jika tidak sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang adil.

Pada dasarnya, klausula baku digunakan untuk mempercepat proses
perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, dalam praktiknya,
pencantuman klausula baku yang tidak adil dapat menyebabkan
ketidaksetaraan dalam hubungan antara kedua pihak. Konsumen sering kali
terpaksa menerima ketentuan yang sudah ditetapkan tanpa adanya pilihan
lain, yang pada akhirnya dapat merugikan mereka. Untuk itu, UU
Perlindungan Konsumen memandang perlu adanya pengawasan yang ketat
50 terhadap penggunaan klausula baku dalam perjanjian.

²⁷ Widjaja, G. *Aspek Hukum dalam Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003 hlm 90

15 Menurut Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, klausula baku yang
136 merugikan konsumen dapat dianggap batal demi hukum. Ketentuan ini
bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang tidak
171 dapat mengubah atau menegosiasikan ketentuan dalam klausula baku. Pasal
ini juga menekankan bahwa klausula baku harus sesuai dengan prinsip
keadilan dan tidak boleh merugikan pihak konsumen dalam perjanjian
tersebut. Klausula baku yang tidak memenuhi ketentuan tersebut akan
dianggap tidak sah di mata hukum.²⁸

40 Pelaku usaha diimbau untuk lebih cermat dalam menyusun klausula
148 baku dalam perjanjian, karena ketentuan yang merugikan konsumen dapat
berpotensi menimbulkan sengketa hukum. Jika suatu klausula dianggap
merugikan, konsumen berhak mengajukan keberatan atau bahkan
menempuh jalur hukum untuk menggugatinya. Oleh sebab itu, pelaku usaha
perlu memastikan bahwa klausula baku yang mereka buat tidak hanya sesuai
dengan hukum, tetapi juga menjunjung prinsip keadilan dan transparansi.

138 Untuk menghindari masalah yang timbul akibat klausula baku yang
merugikan, pelaku usaha juga harus memperhatikan penggunaan bahasa
yang jelas dalam perjanjian. Sering kali, klausula baku ditulis dengan bahasa
yang sulit dimengerti oleh konsumen, sehingga menghalangi mereka untuk
memahami isi perjanjian dengan benar. UU Perlindungan Konsumen
mengatur bahwa klausula baku harus disusun dengan bahasa yang mudah

²⁸ Mulyadi. *Perlindungan Konsumen dan Bisnis yang Adil*. Jakarta: Universitas Indonesia. 2007 hlm 45

172 dimengerti oleh konsumen, untuk memastikan bahwa mereka benar-benar mengetahui hak dan kewajiban yang tercantum dalam perjanjian tersebut.

156 Selain masalah bahasa, pengaturan klausula baku juga harus mempertimbangkan aspek transparansi. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas tentang apa yang mereka setuju dalam perjanjian.

212 Pelaku usaha wajib memberikan penjelasan yang cukup agar konsumen memahami setiap ketentuan dalam perjanjian. Hal ini akan memastikan bahwa konsumen tidak terjebak dalam klausula yang merugikan mereka hanya karena tidak memahami isi perjanjian.²⁹

107 Pentingnya pengawasan terhadap klausula baku juga tercermin dalam keberadaan lembaga yang berwenang menangani sengketa terkait perjanjian yang memuat klausula tersebut. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk yang disebabkan oleh klausula baku yang merugikan. Kehadiran BPSK memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat klausula baku dengan lebih cepat dan efisien tanpa harus melalui proses peradilan.

31 Selain BPSK, pengawasan terhadap klausula baku juga dilakukan oleh instansi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen lainnya. Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan, serta lembaga-lembaga lainnya, memiliki tugas untuk mengawasi dan menilai apakah klausula baku yang digunakan dalam perjanjian pelaku usaha telah memenuhi ketentuan

77 ²⁹ Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Press. 2010 hlm 60

18 hukum yang berlaku. Pemeriksaan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen menjadi bagian dari upaya perlindungan yang lebih besar terhadap hak-hak konsumen.³⁰

49 Pengawasan terhadap klausula baku juga mencakup sektor digital. Dalam dunia transaksi digital, klausula baku sering kali diterapkan dalam bentuk syarat dan ketentuan yang harus disetujui oleh konsumen untuk menggunakan suatu layanan atau produk digital. Transaksi elektronik, yang kini semakin marak, membawa tantangan tersendiri dalam hal perlindungan konsumen, terutama terkait dengan klausula baku yang digunakan dalam perjanjian digital. Oleh karena itu, pengawasan terhadap penggunaan klausula baku di sektor digital perlu ditingkatkan untuk menghindari potensi penyalahgunaan.

12 Dalam transaksi digital, konsumen kerap menghadapi klausula baku yang tidak dapat dinegosiasikan, sehingga mereka hanya bisa menerima atau menolak perjanjian tanpa memiliki kesempatan untuk mengubah isinya. Masalah ini semakin serius ketika klausula tersebut berisi ketentuan yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih ketat dalam penerapan klausula baku pada transaksi digital agar konsumen terlindungi dari ketentuan yang tidak menguntungkan mereka.

146 9 Selain pengawasan dari lembaga negara, peran serta konsumen juga sangat penting dalam menjaga keadilan terkait klausula baku. Konsumen harus aktif untuk memahami setiap ketentuan yang tercantum dalam

30 Suteki. *Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012 hlm 85

perjanjian dan menuntut transparansi dalam setiap transaksi yang mereka lakukan. Edukasi tentang hak-hak konsumen sangat diperlukan agar mereka lebih bijaksana dalam menyetujui klausula baku yang ada, serta mampu melindungi diri mereka dari potensi kerugian yang diakibatkan oleh klausula yang tidak adil.

Pentingnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya juga berhubungan dengan upaya untuk meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa terkait klausula baku. Dalam hal terjadi sengketa, konsumen harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai cara-cara untuk menggugat klausula yang merugikan. Lembaga-lembaga yang menyediakan jalur penyelesaian sengketa harus memberikan informasi yang mudah diakses bagi konsumen agar mereka dapat menggunakan haknya dengan maksimal.³¹

Penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan klausula baku melibatkan berbagai pihak, seperti pelaku usaha, konsumen, dan lembaga penyelesaian sengketa. Dalam proses ini, BPSK berfungsi sebagai mediator yang membantu kedua belah pihak mencapai solusi terbaik. Selain itu, BPSK juga memiliki kewenangan untuk menentukan apakah klausula baku yang dipermasalahkan sah atau tidak. Keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK dapat menjadi acuan untuk perbaikan praktik bisnis yang lebih adil di masa depan.

Peran pengadilan dalam penyelesaian sengketa klausula baku tetap penting, meskipun lembaga seperti BPSK telah memberikan jalur alternatif

³¹ Raharjo. *Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital*. Bandung: Mandar Maju. 2015 hlm 72

173 penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses oleh konsumen. Pengadilan
memiliki wewenang untuk mengeluarkan keputusan hukum yang bersifat
145 mengikat bagi pelaku usaha yang menetapkan klausula baku yang merugikan
konsumen. Keputusan pengadilan ini akan memberikan preseden hukum
yang penting dalam mengatur praktik bisnis di masa depan.³²

18 Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen terhadap
klausula baku, perlu adanya perubahan dan penyesuaian dalam regulasi yang
ada. UU Perlindungan Konsumen harus diperbaharui sesuai dengan
perkembangan zaman dan tantangan baru yang muncul, terutama di sektor
digital. Dengan adanya peraturan yang lebih jelas dan tegas, pengawasan
terhadap klausula baku yang merugikan konsumen dapat lebih efektif
dilakukan.

165 Dalam perkembangan terbaru, dunia digital dan transaksi online
semakin menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu,
pengaturan klausula baku dalam konteks transaksi digital harus disesuaikan
dengan kondisi tersebut. Perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi
digital harus mencakup pengawasan yang lebih ketat terhadap klausula baku,
serta upaya untuk memastikan bahwa ketentuan-ketentuan yang ada tidak
merugikan konsumen.³³

Di sektor digital, pengaturan mengenai klausula baku juga harus
mengakomodasi perubahan dalam pola konsumsi dan interaksi antara
konsumen dan pelaku usaha. Misalnya, banyak transaksi digital yang

³² *Ibid.* Suteki. hlm 90

³³ *Ibid.* Mulyadi. Hlm 49

mengharuskan konsumen untuk menyetujui syarat dan ketentuan secara otomatis tanpa memberikan kesempatan untuk memahami seluruh isi perjanjian. Pengaturan ini perlu diperbaiki agar konsumen memiliki kesempatan yang adil untuk mempelajari dan memahami setiap klausula yang ada sebelum mereka menyetujui perjanjian.³⁴

168 Dalam upaya melindungi konsumen, pengawasan terhadap klausula baku juga melibatkan keterlibatan berbagai lembaga dan organisasi masyarakat. Pemerintah perlu meningkatkan kerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen dan masyarakat sipil untuk menyebarkan informasi tentang hak-hak konsumen. Edukasi tentang klausula baku dan pentingnya transparansi dalam perjanjian harus diperkenalkan sejak dini kepada konsumen.³⁵

15 Melalui kerja sama antara pemerintah, lembaga penyelesaian sengketa, dan pelaku usaha, pengaturan klausula baku dapat terus ditingkatkan. Konsumen yang merasa dirugikan dapat lebih mudah mencari bantuan dan solusi melalui jalur yang telah disediakan. Langkah ini akan membangun ekosistem bisnis yang lebih adil dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha serta produk yang mereka tawarkan.

Selain pengawasan ketat terhadap klausula baku, perlindungan konsumen juga harus mencakup pemulihan hak-hak mereka. Jika konsumen mengalami kerugian akibat klausula baku yang tidak adil, mereka berhak

³⁴ *Ibid.* Raharjo. Hlm 80

³⁵ *Ibid.* Mulyadi. Hlm 52

mendapatkan kompensasi yang layak. Pemerintah dan lembaga terkait harus memastikan bahwa sistem pemulihan hak konsumen dapat berjalan dengan efektif dan tepat waktu.³⁶

Keberadaan BPSK dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya sangat penting dalam menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Namun, agar pengaturan klausula baku lebih efektif, perlu adanya revisi regulasi yang melibatkan semua pihak terkait, baik pelaku usaha, konsumen, maupun lembaga penyelesaian sengketa. Proses revisi ini harus melibatkan kajian mendalam agar perlindungan terhadap konsumen semakin maksimal.

Akhirnya, pengaturan pencantuman klausula baku harus berorientasi pada perlindungan hak-hak konsumen yang lebih baik dan adil. Dengan adanya regulasi yang lebih tegas, pengawasan yang lebih ketat, serta peningkatan kesadaran konsumen, diharapkan praktik bisnis di Indonesia dapat berjalan dengan lebih adil dan transparan. Konsumen harus merasa terlindungi dan diberi kesempatan untuk menikmati layanan atau produk yang ditawarkan tanpa khawatir akan klausula yang merugikan mereka.³⁷

C. Proses Pengawasan Pencatuman Klausula Baku Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram

Klausula baku memiliki banyak istilah lain dalam penyebutannya, diantaranya perjanjian baku (Bahasa Indonesia), *Standar Contract* (Bahasa Inggris). Tujuan dibuatnya klausula baku untuk memberikan kemudahan bagi para pihak yang bersangkutan.

³⁶ *Ibid.* Nasution. Hlm 70

³⁷ *Ibid.* Suteki. Hlm 92

Perjanjian dengan klausula baku memberikan banyak keuntungan, terutama dalam hal efisiensi waktu, tenaga, dan biaya. Namun, di sisi lain, perjanjian semacam ini menempatkan pihak yang tidak terlibat dalam penyusunan klausul, baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagai bagian dari perjanjian. Akibatnya, para pihak harus menerima dan mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam klausula baku.

Kelemahan dalam perjanjian baku atau klausula baku berasal dari sifatnya yang disusun sepihak, sehingga pihak lain tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan isi perjanjian. Selain persoalan keabsahan, perjanjian baku sering kali mengandung klausul yang tidak adil dan memberikan beban berlebih kepada salah satu pihak.

Pengawasan terhadap klausula baku dalam UUPK merupakan salah satu tugas dan kewenangan BPSK, seperti yang tercantum dalam Pasal 52 huruf c. Meskipun pengawasan ini menjadi tanggung jawab BPSK, masyarakat juga perlu turut serta dalam mengawasi klausula baku sebagai bagian dari upaya penegakan hukum perlindungan konsumen.³⁸

Di Kota Mataram masih ditemukan penggunaan klausula baku dalam perjanjian yang memuat klausula baku yang dilarang dalam UUPK. Di tahun 2022 sampai dengan 2024 ada beberapa jenis pengaduan sengketa konsumen yang diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram, yaitu diantaranya :

³⁸ Sri Turatmiyah, Arfianna Novera. *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pengawasan Klausula Baku di Kota Palembang*. Jurnal Hukum, 24(1), 2017. Hlm 7

43

Tabel Jenis Pengaduan Sengketa Konsumen di BPSK Kota**Mataram tahun 2022-2024³⁹**

NO	TAHUN	JUMLAH PENGADUAN	CARA PENYELESAIAN		
			KONSILIASI	MEDIASI	ARBITRASE
1.	2022	22	-	20	-
2.	2023	25	-	22	-
3.	2024	27	-	23	2
TOTAL		74	-	65	2

25

45

20

104

194

Berdasarkan tabel jenis pengaduan sengketa konsumen di BPSK Kota Mataram tahun 2022-2024, total pengaduan sengketa 74. Proses penyelesaian sengketa konsumen yang di adukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Lombok Barat dilakukan dengan tetap berpatokan pada aturan perundang undangan yang ada yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sesuai tugas dan wewenang BPSK serta tatacara penanganan sengketa maka gugatan dapat diajukan pada BPSK baik dengan cara Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase.⁴⁰

180

24

25

³⁹ Hasil olah data dari sekretariat BPSK Kota Mataram tahun 2024

⁴⁰ Lihat ketentuan Pasal 9 Ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 72 Tahun 2020. Dan lihat Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001.

74
21

Proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) umumnya dilakukan secara non-litigasi, yaitu melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam mediasi, BPSK berperan sebagai pihak ketiga yang membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan tanpa memaksakan keputusan. Konsiliasi melibatkan diskusi yang lebih informal, di mana mediator berusaha menciptakan suasana yang mendukung agar kedua belah pihak dapat menemukan solusi bersama. Sedangkan arbitrase adalah proses di mana BPSK memberikan keputusan yang mengikat setelah mendengar argumen dari kedua belah pihak.⁴¹

Hasil rangkuman tabel di atas pada tahun 2022 jumlah pengaduan sengketa 22 dan proses penyelesaiannya memakai Mediasi, yang dimana 20 sengketa memilih penyelesaiannya secara mediasi, 2 sengketa sisanya meminta penundaan pra sidang/reschedule sampai dengan awal tahun 2023. Sedangkan pada tahun 2023 jumlah pengaduan sengketa 25 dan proses penyelesaiannya menggunakan Mediasi, yang dimana 22 sengketa memilih cara mediasi untuk proses penyelesaiannya, dan 3 sengketa lainnya proses penyelesaiannya di pengadilan agama, yang sengketa 2 sisanya tidak tercapai kesepakatan. Selanjutnya pada tahun 2024 jumlah pengaduan sengketa 27 proses penyelesaiannya sengketa menggunakan Mediasi dan Arbitrase, yang dimana 23 sengketa memilih cara Mediasi dan 2 sengketa memilih cara Arbitrase, namun 2 sengketa lain penyelesaiannya di LAPSSKJ

164

⁴¹ Mardani. *Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika. 2021 hlm

dan sengketa satunya masih dalam proses penyelesaiannya di BPSK Kota Mataram.

Berdasarkan tabel diatas pengaduan sengketa tahun 2022 terkait klausula baku yang sering terjadi meliputi penambahan masa tenor kredit tanpa persetujuan konsumen, perubahan besaran angsuran yang tidak sesuai dengan perjanjian awal, penahanan dokumen penting seperti BPKB akibat alasan yang tidak jelas, serta pemberlakuan denda atau biaya tambahan secara sepihak. Klausula-klausula ini sering kali dianggap memberatkan dan tidak adil bagi konsumen, sehingga memicu pengaduan ke BPSK.

Sedangkan pada tahun 2023 berdasarkan tabel di atas pengaduan sengketa terkait klausula baku yang sering terjadi meliputi kasus penambahan biaya atau denda secara sepihak oleh perusahaan tanpa persetujuan konsumen, pengalihan atau penarikan unit kendaraan atau properti akibat tunggakan angsudengan syarat pelunasan yang memberatkan, serta penolakan klaim asuransi karena persyaratan yang tidak transparan. Selain itu, terdapat pula perbedaan perhitungan yang signifikan dalam pelunasan kredit yang merugikan konsumen, serta perubahan kebijakan yang tidak sesuai perjanjian awal. Sengketa ini umumnya berakar pada ketentuan yang tidak adil dalam klausula perjanjian kredit atau pembiayaan.

Sedangkan pada tahun 2024 berdasarka tabel di atas pengaduan sengketa terkait klausula baku yaitu melibatkan berbagai kasus, seperti perselisihan atas ketentuan pelunasan yang dianggap memberatkan konsumen setelah terjadi penunggakan, penarikan unit kendaraan tanpa

peringatan sebelumnya, serta ketentuan kontrak yang mempersulit konsumen mendapatkan haknya, seperti BPKB kendaraan atau sertifikat rumah meskipun kewajiban telah dilunasi. Beberapa kasus menunjukkan bahwa ketentuan klausula baku tidak memperhitungkan kondisi ekonomi konsumen, seperti dalam pembebanan biaya tambahan atau syarat pelunasan yang sulit dipenuhi. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban pihak konsumen dan pelaku usaha yang seringkali merugikan pihak konsumen.

Klausula baku pada dasarnya memiliki potensi besar untuk merugikan konsumen, karena konsumen tidak memiliki pilihan lain selain menerimanya. Sulit membayangkan jika setiap kali membuat perjanjian atau kontrak, kita harus selalu menegosiasikan syarat dan ketentuannya. Namun, untuk melindungi kepentingan konsumen, beberapa jenis klausula baku dengan tegas dilarang dalam UUPK. Jika pelaku usaha tetap menyertakan klausula baku yang dilarang tersebut, maka klausula tersebut akan dianggap batal demi hukum, yang berarti klausula tersebut dianggap tidak pernah ada.

Dalam system hukum perlindungan konsumen di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ditugaskan untuk mengawasi pencantuman klausula baku, selain menyelesaikan sengketa konsumen. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur pada Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Isi Pasal Pasal 52 UUPK yaitu : Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi : c. melakukan pengawasan

terhadap pencantuman klausula baku; Meski menurut Pasal 52 UUPK, BPSK berhak melakukan pengawasan, namun pelanggaran terhadap klausula baku, tidak termasuk dalam kompetensi BPSK untuk menjatuhkan sanksi administrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK.⁴²

1 Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Haerani selaku Wakil Ketua
91 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram,
Menjelaskan :

51 “Bahwa Pengawasan Pencantuman Klausula Baku di Badan
17 Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram secara langsung
4 di lapangan merujuk pada Pasal 52 huruf c UUPK yaitu : melakukan
pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Dan pelaksanaan
pengawasan Klausula Baku pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
(BPSK) Kota Mataram dilakukan hanya 1 kali 1 tahun, dikarenakan ada
beberapa hambatan, serta pengawasan Klausula Baku bersamaan dengan
penyelesaian sengketa.”⁴³

3 Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram,
pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dalam perjanjian
konsumen diatur oleh BPSK. BPSK memegang peran penting dalam
26 memberikan konsultasi perlindungan konsumen serta mengawasi
80 pencantuman klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen. Hal ini
sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 52, yang memberi

36 ⁴² Deviana Yuanitasari, Hazar Kusmayanti. *Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan, 7(3), 2019. Hlm 3

1 Hasil rangkuman wawancara tentang tugas dan wewenang BPSK dalam pengawasan
14 klausula baku dengan Ibu Khaerani, Selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram, pada tanggal 27 Desember 2024

wewenang kepada BPSK untuk mengawasi praktik yang dapat merugikan konsumen.

Proses pengawasan ini melibatkan beberapa tahapan, mulai dari penerimaan laporan atau pengaduan dari konsumen terkait klausula baku yang dianggap merugikan, hingga peninjauan dan evaluasi terhadap klausula tersebut. BPSK kemudian melakukan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan yang adil. Jika mediasi tidak berhasil, BPSK berwenang mengambil langkah hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan dalam praktik pengawasan ini BPSK Kota Mataram melakukan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen terhadap masyarakat akan pentingnya memahami isi perjanjian sebelum menandatangani.

Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, diperlukan kerjasama antara BPSK, pemerintah daerah, dan lembaga terkait lainnya dalam melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan bahaya klausula baku yang merugikan. Selain itu, pelaku usaha diharapkan lebih transparan dan adil dalam menyusun perjanjian, serta memastikan bahwa setiap klausula yang dicantumkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, perlindungan konsumen di Kota Mataram dapat terwujud secara optimal, dan mekanisme pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dapat berjalan lebih efektif.

Pelaksanaan pengawasan terhadap klausula baku tersebut bersifat represif, karena pengawasan baru dilakukan setelah terjadinya sengketa.

4 Dengan kata lain, jika ada konsumen yang mengajukan pengaduan terkait klausula baku, maka proses pengawasan akan langsung dilakukan, dan pelaku usaha akan dipanggil oleh BPSK melalui surat pemanggilan. Sanksi yang diberikan BPSK kepada pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku tersebut terbatas pada peringatan, tanpa adanya tindakan tegas lebih lanjut. Walaupun tidak adanya tindakan tegas, para pelaku usaha menerima argumen dari BPSK Kota Mataram terlepas dari sepakat atau tidak sepakat.

2 Pengawasan terhadap klausula baku dalam UUPK merupakan salah satu tugas dan kewenangan BPSK, sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Huruf c. Meskipun pengawasan ini menjadi tanggung jawab BPSK, masyarakat juga harus berperan serta dalam mengawasi klausula baku demi penegakan hukum perlindungan konsumen.

2 Di Kota Mataram, masih ditemukan penggunaan klausula baku dalam perjanjian yang memuat klausula baku yang dilarang oleh UUPK. Klausula baku tersebut umumnya ditemukan pada pelaku usaha. Hal ini terjadi karena para pengusaha cenderung menerapkan perjanjian baku dengan klausula yang hanya ditentukan oleh pihak pengusaha. Karena itu sifat perjanjian baku “*take it or leave it*” dalam arti tidak memaksa pihak konsumen.

2 Misalnya klausula baku yang digunakan oleh pelaku usaha adalah klausula baku pada perjanjian kredit, perjanjian leasing, perjanjian asuransi maupun Lembaga perbankan dan Lembaga pembiayaan.⁴⁴ Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Haerani Kota :

⁴⁴ *Ibid.* Sri Turatmiyah, Arfianna Novera. Hlm 7

83
63

“...Jadi di BPSK Kota Mataram melakukan pengawasan Klausula Baku di lapangan mengikuti aturan pada Pasal 18 UUPK No 8 Tahun 1999, dan itu menjadi kewenangan BPSK dalam melakukan pengawasan selama Undang-Undang tersebut belum di amandemen atau direvisi, serta jika ada temuan di lapangan pada saat proses pengawasan Klausula Baku ataupun ada laporan pengaduan yang tidak memenuhi aturan, maka BPSK Kota Mataram akan menindak lanjuti.”⁴⁵

2

2

2

2

Dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen terkait pencantuman klausula baku dalam perjanjian, hal ini diatur dalam Pasal 18 UUPK. Tujuannya adalah untuk melindungi konsumen dari pembuatan klausula baku yang sepihak oleh pelaku usaha, sehingga setiap individu memiliki kedudukan yang setara dalam hukum untuk menjalankan dan memperkuat hak-haknya. Ketentuan dalam Pasal 18 ini bersifat membatasi atau mengurangi kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, sekaligus mengurangi hak konsumen untuk memberikan penawaran terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.⁴⁶

7

4

4

4

Sehubungan dengan pengawasan klausula baku sesuai dengan ketentuan Pasal 18 UUPK, dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar jalur pengadilan. Berdasarkan Pasal 53 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Adapun keputusan yang mengatur pelaksanaan kerja BPSK adalah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350 Tahun 2001

14

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Khaerani, Selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram, pada tanggal 27 Desember 2024

⁴⁶ *Op.Cit.* Hlm 8

4 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut KEPMENPERINDAG No. 350/2001).

10 Salah satu kewenangan BPSK, yang tercantum dalam Pasal 52 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Ketentuan ini diperjelas lebih lanjut melalui aturan pelaksanaannya, yaitu Pasal 3 huruf c 7 KEPMENPERINDAG No. 350/2001, yang menyatakan bahwa BPSK 4 memiliki tugas dan wewenang untuk mengawasi klausula baku, serta dalam Pasal 9 KEPMENPERINDAG No. 350/2001.

4 Pasal 18 UUPK melarang pencantuman klausula-klausula tertentu dalam perjanjian untuk melindungi konsumen. Namun, kenyataannya, klausula baku yang dilarang tersebut masih sering dicantumkan oleh pelaku usaha tanpa adanya sanksi yang dikenakan. Hal ini disebabkan oleh beberapa 2 faktor, antara lain sikap konsumen terhadap keberadaan klausula baku dan tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap peraturan yang ada.⁴⁷

106 Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram mengatakan bahwa :

“Menurut pendapat Prof Yohanes Gunawan karena yang mengeluarkan izin perusahaan itu adalah pemerintah, maka yang akan memberikan sanksi terkait dengan pencabutan izinya itu pemerintah, Jadi selama proses pengawasan pencantuman Klausula Baku oleh BPSK Kota Mataram tidak ada diberikan sanksi”⁴⁸

14 ⁴⁷ *Ibid.* Deviana Yuanitasari, Hazar Kusmayanti. Hlm 7

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Khaerani, Selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram, pada tanggal 27 Desember 2024

2 Dalam UUPK, Pasal 18 mengatur larangan pencantuman klausula baku
2 tertentu oleh pelaku usaha, yang disertai dengan sanksi pidana berupa
hukuman penjara dan denda. Namun, pada kenyataannya, klausula baku
yang dilarang tersebut masih sering dicantumkan oleh pelaku usaha tanpa
adanya sanksi yang diterapkan. Hal ini dipengaruhi oleh sikap konsumen
terhadap adanya klausula baku serta tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap
peraturan yang berlaku.

4 Dalam hal pemberian sanksi, Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8
4 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai
penjatuhan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar
ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁴⁹

4 Sanksi yang diterapkan BPSK Kota Mataram terhadap pelaku usaha
4 yang mencantumkan klausula baku hanya berupa peringatan, tanpa adanya
4 tindakan tegas. Prosedur sanksi yang diberlakukan oleh BPSK Kota
Mataram terhadap pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku terbatas
4 pada pemberian peringatan tertulis. Sanksi peringatan ini diberikan kepada
pelaku usaha yang melanggar ketentuan mengenai pencantuman klausula
baku.⁵⁰

⁴⁹ *Ibid.* Sri Turatmiyah, Arfianna Novera. Hlm 3

⁵⁰ *Ibid.* Deviana Yuanitasari, Hazar Kusmayanti. Hlm 8

D. Hambatan Yang Dihadapi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram Dalam Melaksanakan Pengawasan Pencantuman Klausula Baku

Penegakan hukum perlindungan konsumen terkait pengawasan terhadap klausula baku yang dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen oleh BPSK tidak berjalan tanpa tantangan. BPSK Kota Mataram menghadapi sejumlah hambatan dalam melaksanakan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Berdasarkan data-data yang berhasil dikumpulkan melalui wawancara di kantor BPSK Kota Mataram dengan Ibu Haerani selaku Wakil Ketua BPSK Kota Mataram, dapat diketahui bahwa dalam melakukan pengawasan klausula baku di Kota Mataram berupa hambatan internal dan eksternal.

1. Hambatan internal

Dalam rangka pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku, tugas BPSK Kota Mataram sebagai badan yang dibentuk untuk melindungi konsumen. Pelaksanaan tugas BPSK Kota Mataram, ada hambatan internal dalam pelaksanaan pengawasan terhadap klausula baku, yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memadai, anggota, serta keuangan yang cukup. Sebagaimana penjelasan Ibu Haerani :

“...Jadi hambatan internal BPSK Kota Mataram itu terdapat pada Sumber daya Manusia, seperti anggota karena tidak semua basicnya ilmu hukum, kemudian anggaran...”⁵¹

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Khaerani, Selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram, pada tanggal 27 Desember 2024

2. Hambatan Eksternal

22 Terlepas dari hambatan eksternal, BPSK Kota Mataram dalam
pelaksanaan tugas terkait pengawasan pencantuman klausula baku, ada
2 hambatan eksternal, yaitu sifat pelaku usaha yang kurang peduli dan
cenderung mengabaikan hak-hak konsumen, dan mengabaikan tugas
dari BPSK Kota Mataram, dan mengaggap OJK yang berhak. Hal
tersebut dijelaskan oleh Ibu Haerani :

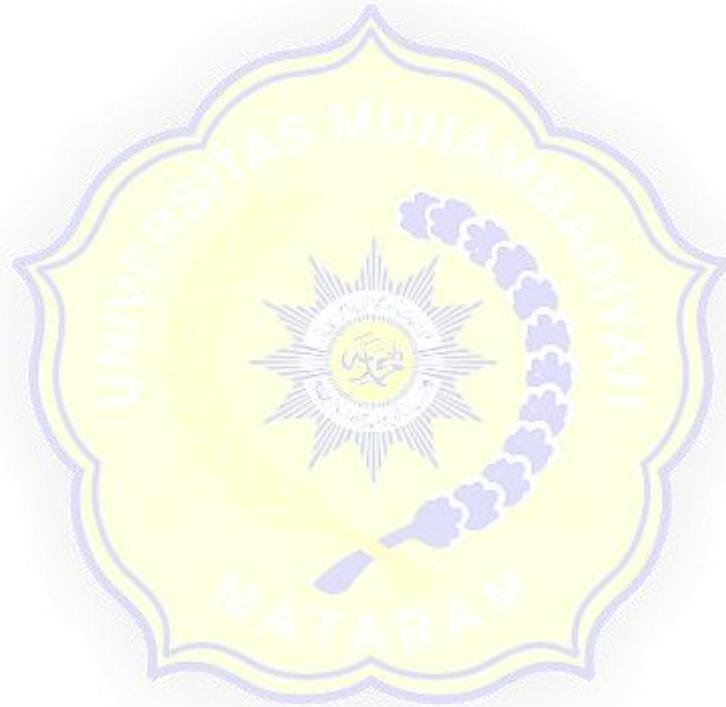
37 “...bahwa pelaku usaha tidak mengindahkan tugas dan
wewenang dari BPSK Kota Mataram, dan mengaggap OJK lah
yang berhak”.⁵²

1 Berdasarkan permasalahan di atas menjadi hambatan Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam
melakukan proses Pengawasan Pencantuman Klausula Baku, baik dari
sisi internal maupun eksternal. Hambatan internal yang dihadapi
meliputi kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian
hukum, jumlah anggota yang terbatas, serta minimnya dukungan
anggaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa BPSK belum memiliki
kapasitas yang optimal untuk menjalankan tugasnya secara efektif.

2 Selain hambatan internal, ada juga hambatan eksternal yang
berasal dari sikap pelaku usaha yang kurang peduli terhadap hak-hak
konsumen dan cenderung mengabaikan wewenang BPSK. Bahkan,
terdapat persepsi keliru bahwa pengawasan klausula baku lebih

14 ⁵² Wawancara dengan Ibu Khaerani, Selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen Kota Mataram, pada tanggal 27 Desember 2024

menjadi tanggung jawab OJK dibandingkan BPSK. Hal ini mencerminkan lemahnya kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha serta kurangnya koordinasi yang jelas antara lembaga-lembaga terkait dalam perlindungan konsumen.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Pengaturan pencantuman klausula baku dalam perjanjian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen diatur secara tegas oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, terutama melalui Pasal 18 yang menyatakan bahwa klausula baku yang merugikan konsumen dapat dianggap batal demi hukum. Hal ini menegaskan komitmen untuk melindungi hak-hak konsumen dari ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Selain itu, Pasal 1313 KUH Perdata memberikan landasan bagi definisi perjanjian, menekankan pentingnya kesepakatan antara para pihak. Namun, dalam praktiknya, isu klausula baku sering kali menciptakan ketidaksetaraan, di mana konsumen tidak memiliki kekuatan untuk menegosiasikan isi perjanjian.

Pelaku usaha diharapkan untuk lebih berhati-hati dalam menyusun klausula baku agar sesuai dengan prinsip keadilan dan transparansi. Penerapan Pasal 18 UUPK dan ketentuan lainnya dalam KUH Perdata harus diikuti, sehingga setiap klausula baku yang diadopsi tidak hanya sah secara hukum tetapi juga tidak merugikan konsumen. Edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka dan pentingnya memahami setiap ketentuan dalam perjanjian sangat diperlukan untuk mencegah kerugian

akibat klausula yang tidak adil. Dengan pengawasan yang ketat dan kesadaran yang tinggi, diharapkan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat berlangsung lebih adil dan transparan.

1. Proses pengawasan pencantuman klausula baku di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaksanaan pengawasan terhadap klausula baku masih menghadapi berbagai kendala. Pasal 52 UUPK memberikan wewenang kepada BPSK untuk melakukan pengawasan, namun dalam praktiknya, pengawasan ini dilakukan secara terbatas dan hanya saat ada pengaduan dari konsumen. Banyak kasus menunjukkan bahwa klausula baku yang merugikan konsumen masih tetap digunakan oleh pelaku usaha, sering kali tanpa adanya sanksi yang tegas, sehingga mengakibatkan ketidakadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Lebih lanjut, pengawasan yang bersifat represif ini menunjukkan perlunya peningkatan kerjasama antara BPSK, pemerintah daerah, dan lembaga terkait lainnya untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen. Edukasi masyarakat tentang hak-hak mereka serta pentingnya memahami isi perjanjian sebelum menandatangani sangat diperlukan. Dengan adanya langkah-langkah ini, diharapkan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dapat berjalan lebih efektif dan menciptakan lingkungan yang lebih adil bagi konsumen di Kota Mataram.

16 22 169 18 3. Hambatan yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku mencakup faktor internal dan eksternal. Dari sisi internal, BPSK mengalami kekurangan sumber daya manusia yang memiliki keahlian hukum, jumlah anggota yang terbatas, serta dukungan anggaran yang minim. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kapasitas BPSK untuk menjalankan tugasnya secara efektif masih jauh dari optimal. Tanpa adanya peningkatan dalam aspek ini, pengawasan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen akan sulit dilaksanakan secara menyeluruh.

2 Di sisi lain, hambatan eksternal juga berkontribusi terhadap tantangan yang dihadapi BPSK. Sikap pelaku usaha yang kurang peduli terhadap hak-hak konsumen dan mengabaikan wewenang BPSK menunjukkan adanya kesenjangan dalam kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha. Terdapat pula persepsi keliru bahwa pengawasan klausula baku adalah tanggung jawab Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang mengakibatkan kurangnya koordinasi antara lembaga-lembaga terkait. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, diperlukan upaya kolaboratif antara BPSK, pelaku usaha, dan lembaga lainnya dalam rangka penegakan perlindungan konsumen yang lebih baik.

128

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memberikan saran yaitu :

1. Pengaturan pencantuman klausula baku adalah perlunya peningkatan kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen dalam menyusun dan menerapkan regulasi yang lebih tegas. Hal ini termasuk pengawasan yang lebih ketat terhadap klausula baku, serta edukasi yang berkelanjutan untuk konsumen mengenai hak-hak mereka. Selain itu, pelaku usaha disarankan untuk menyusun klausula baku dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menegosiasikan ketentuan yang ada. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perlindungan terhadap konsumen dapat terwujud secara optimal dan menciptakan praktik bisnis yang lebih adil dan transparan di Indonesia.
2. Proses pengawasan pencantuman klausula baku di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram adalah perlunya peningkatan frekuensi dan efektivitas pengawasan terhadap klausula baku serta penegakan sanksi yang lebih tegas bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan. BPSK disarankan untuk melakukan sosialisasi secara berkala mengenai hak-hak konsumen dan bahaya dari klausula baku yang merugikan, sehingga masyarakat lebih sadar dan aktif dalam melaporkan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, kolaborasi antara BPSK, pemerintah daerah, dan lembaga perlindungan konsumen lainnya

38 juga perlu ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan yang lebih adil dan transparan bagi konsumen dalam setiap transaksi.

- 16
- 103
- 9
3. Hambatan yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku adalah perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan yang relevan, serta penambahan anggaran untuk mendukung operasional BPSK. Selain itu, penting untuk meningkatkan kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha mengenai hak-hak konsumen dan tanggung jawab BPSK, serta memperkuat koordinasi antara BPSK dan OJK agar pengawasan terhadap klausula baku dapat dilakukan secara efektif. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan BPSK dapat menjalankan tugasnya dengan lebih optimal dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- E. S. Prasetyo. (2021). *“Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia”*. Rajawali Pers
- H. S. Salim. (2020). *“Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia”*. Sinar Grafika
- Ita. (2020). *“Metode dan Teknik Penelitian”*. Pustaka Pelajar
- M. Ali. (2019). *“Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”*. RajaGrafindo Persada
- Mardani. (2021). *“Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik”*. Sinar Grafika
- Muhaimin. (2020). *“Metode Penelitian Hukum”*. Mataram University Press.
- Mulyadi. (2007). *“Perlindungan Konsumen dan Bisnis yang Adil”*. Universitas Indonesia
- Nasution. (2010). *“Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”*. Rajawali Press
- Raharjo. (2015). *“Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital”*. Mandar Maju
- R. Soesilo. (2018). *“Hukum Perlindungan Konsumen”*. Politeia
- Salim, H.S. (2010). *“Perkembangan Hukum Kontrak di Indonesia”*. Sinar Grafika
- Soekanto. (2010). *“Sosiologi hukum”*. Rajawali Pres
- Soerjono Soekanto, Sri Mamudji. (2018). *“Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat”*. Rajawali Pers
- Subekti. R. (2008). *“Hukum Perjanjian”*. PT Intermasa
- Sugiyono. (2019). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Alfabeta
- Suteki. (2012). *“Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”*. Sinar Grafika

Widjaja, G. (2003). *“Aspek Hukum dalam Bisnis”*. Raja Grafindo Persada

Zulham. (2013). *“Hukum Perlindungan Konsumen”*. Prenadamedia group

B. Skripsi

Bagus Zuntoro Putro, (2020). *“Analisis Yuridis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Pengawasan Pencantuman Buku Tanpa Pengaduan”* (Skripsi).

Indra Mahardika Manggala Syahputra, (2020). *“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan”*. Universitas Muhammadiyah Mataram

Rizky Darmawan, (2019). *”Efektivitas Pengawasan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku di Provinsi DKI Jakarta”*. Fakultas Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Silvester Mega Elvira M.W.P, (2018). *“Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasca Terbitnya Buku Pedoman Operasional BPSK Tahun 2003”*, Universitas Negeri Semarang.

C. Jurnal

Devianna Yuanitasari Hazar Kusmayanti. (2019). *“Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia. Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan, 7(3).*

Marlina, D. (2021). *“Klausula Baku Dalam Kontrak: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen”*. *Jurnal Hukum dan Pembangunan, 51(2).*

Nursyamsi, A. (2014). *“Klausula Baku dalam Kontrak: Tanggung Jawab dan Perlindungan Konsumen”*. *Jurnal Ilmu Hukum, 12(1).*

Sri Turatmiyah, Arfianna Novera. (2017). *“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pengawasan Klausula Baku di Kota Palembang”*. *Jurnal Hukum, 24(1).*

D. Peraturan Perundang-undangan

KUHPerdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
LN. 1999/ No. 22, TLN NO. 3821

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

