



PANGRIPTA 3 (1) 2020: 94–103

## PANGRIPTA

Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan

[jurnalpangripta.malangkota.go.id](http://jurnalpangripta.malangkota.go.id)



# TINGKAT PEMAHAMAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DAN PENGAWASANNYA OLEH BPSK DI KOTA MALANG

Febry Chrisdanty

Universitas Wisnuwardhana Malang

---

**Abstrak:** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku. Dalam pelaksanaannya BPSK mengalami kendala, karena tidak ada aturan pelaksanaannya. Tanggung jawab pengawasan tanpa disertai kekuatan untuk menindak sangat tidak memberikan efek jera kepada pihak yang melakukan pelanggaran tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi aturan pendukung dari pengawasan pencantuman klausula baku dan wewenang pemberian sanksi oleh BPSK. Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yuridis, yang membahas mengenai mekanisme pengawasan Pencantuman Klausula Baku oleh BPSK dan tindak lanjut BPSK apabila pelanggaran terhadap ketentuan pencantuman klausula baku dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun hasil penelitian ini yaitu bahwa untuk memaksimalkan fungsi pengawasan oleh BPSK, perlu ada suatu pedoman khusus yang dapat dijadikan pegangan dan acuan oleh BPSK untuk melaksanakan tugasnya khususnya pengawasan klausula baku.

**Kata Kunci:** konsumen , klausula baku, pengawasan, perlindungan

---

**Abstract:** *The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), has the authority to supervise the inclusion of standard clauses. In its implementation BPSK experienced problems, because there were no rules for implementing it. Supervision responsibility without the strength to take action does not give a deterrent effect to those who commit the violation. This research is expected to complete the supporting rules from monitoring the inclusion of standard clauses and the authority to impose sanctions by BPSK. This research is an empirical legal research, juridical, which discusses the mechanism of supervision of the Inclusion of the Standard Clause by BPSK and the follow-up of BPSK if the violation of the provisions of the standard clause in the Consumer Protection Act. The results of this study are that in order to maximize the supervisory function by*

**Korespondensi Penulis :**

Febry Chrisdanty, Universitas Wisnuwardhana Malang  
Surel : [danty010682@gmail.com](mailto:danty010682@gmail.com)

*BPSK, there needs to be a specific guideline that can be used as a guide and reference by BPSK to carry out its duties, especially the supervision of standard clauses.*

**Keywords:** consumers, standard clause, supervision, protection

## PENGANTAR

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan barang dan jasa, pasti akan mencari dan membutuhkan barang dan jasa yang memiliki kualitas yang baik dari pelaku usaha. Menjadi konsumen, masyarakat harus cerdas dan juga faham dan mengerti mengenai haknya selain kewajiban, begitu juga dengan pelaku usaha yang juga harus bisa mengutamakan kepuasan konsumen dalam menjalankan usahanya, karena antara konsumen dan pelaku usaha harus seimbang hak dan kewajibannya.

Hal yang jarang difahami oleh pihak konsumen dalam melakukan transaksinya adalah pengaturan mengenai klausula baku. Klausula baku sering digunakan oleh pelaku usaha untuk melindungi dan melancarkan usahanya dari perlawanan pihak konsumen. Klausula baku yang ditentukan oleh pelaku usaha ini bisa di buat dalam bentuk perjanjian, ataupun hanya berupa tulisan yang dicantumkan dalam karcis, tiket atau spanduk milik pelaku usaha.

Klausula baku meskipun yang membuat adalah pelaku usaha namun lazimnya pihak konsumen sebagai pihak pengguna juga harus sepakat berlakunya ketentuan yang tersirat dalam klausula baku tersebut. Hal inilah yang seringkali di lapangan tidak diperhatikan, karena biasanya ketika konsumen sudah merasa cocok atas barang dan jasa milik pelaku usaha, mereka akan terlena dengan tidak teliti dalam membaca perjanjian yang didalamnya ternyata mengandung klausula baku yang disodorkan oleh pelaku usaha.

BPSK dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-undang No. 8/1999 yang selanjutnya disebut

dengan UUPK merupakan salah satu lembaga negara yang ditentukan oleh undang-undang sebagai tempat konsumen yang merasa dirugikan untuk mengadakan pelaku usaha. BPSK menurut pasal 52 huruf c, memiliki tugas dan wewenang melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Sudah menjadi tugas dari BPSK untuk mengawasi mengenai klausula baku di lapangan. Namun dalam UUPK No. 8/1999 tidak ada klausul yang mengatur mengenai tata cara serta sanksi dari proses dan hasil pengawasan tersebut.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mekanisme pengawasan Pencantuman Klausula Baku oleh BPSK dan menganalisa langkah BPSK jika ada produsen yang tidak mencantumkan klausula baku yang sesuai dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 dalam rangka mencegah pelanggaran hak konsumen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang menggunakan data primer dan data sekunder. Dimana menggunakan studi dokumen dimana melakukan pembedahan terhadap regulasidan/atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan penegakan hukum penyelesaian sengketa konsumen. Pengamatan atau observasi dilakukan terhadap pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen dilapangan apakah telah sesuai dengan aturan mengenai perlindungan konsumen atau tidakserta proses tindak lanjut dari laporan sengketa konsumen kepada pihak yang berwenang. Pengamatan terhadap pelaksanaan penegakan hukum sengketa konsumen ini dilaku-

kan untuk melengkapi dokumen yang telah di peroleh sebagai bahan penelitian. Untuk pelaksanaan wawancara/interview terhadap subyek penelitian juga akan dilakukan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih mendetail sebagai klarifikasi atas data yang ada. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Malang, dengan subyek penelitian yaitu BPSK Kota Malang, Konsumen dan Pelaku Usaha DI Kota Malang.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengawasan Pencantuman Klausula Baku oleh BPSK Kota Malang

Pembuatan perjanjian selalu disarankan untuk dapat dibuat oleh para pihak yang menyepakatinya, namun dalam realitas praktek di lapangan yang terjadi adalah pembuatan dan penyusunan klausul dalam perjanjian tersebut dibuat oleh salah satu pihak, dan pihak yang lainnya hanya sekedar membaca atau minimal mengetahui dan menyetujui isi dari perjanjian tersebut. Dalam perjanjian-perjanjian yang dibuat secara sepihak dan dibuat secara massal disebut juga dengan perjanjian baku.

Pencantuman klausula baku biasanya cenderung menguntungkan pihak yang membuatnya dan seringkali juga merugikan pihak lawannya dalam transaksi tersebut. Permasalahan akan muncul ketika pencantuman klausula baku ini merugikan salah satu pihak, dan salah satu pihak ini keberatan atas pencantuman klausula baku tersebut. Hal inilah yang menjadi salah satu tugas dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam salah satu pasal di undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu mengawasi pencantuman klausula baku.

Kendala yang dihadapi dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia, tidak terbatas pada rendahnya kesadaran konsumen akan hak, tetapi juga adanya persepsi yang salah di kalangan sebagian besar pelaku usaha bahwa perlindungan terhadap konsumen akan menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha.<sup>1</sup>

Pengaturan mengenai pengawasan pencantuman klausula baku sebagai tugas dari BPSK yaitu tertera dalam pasal 52 huruf c undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut hanya mengatur mengenai tugas dari BPSK yaitu salah satunya melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Ketentuan yang menyatakan BPSK juga berwenang untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku tersebut tidak diikuti dengan aturan lain yang mengatur mengenai mekanisme pengawasannya di lapangan dalam prakteknya.

Dalam undang-undang Perlindungan Konsumen juga diatur mengenai ketentuan pencantuman klausula baku yang berisi larangan jenis klausula baku untuk dicantumkan termasuk juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula bakunya dengan ketentuan yang ada dalam undang-undang Perlindungan konsumen. Undang-undang mengatur dengan tegas mengenai hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun produsen, tetapi sulit mengaplikasikannya.<sup>2</sup>

Pada penelitian sebelumnya dinyatakan bahwa Pengaturan pencantuman klausula baku bukanlah merupakan keberpihakan terhadap kepentingan konsumen dan merugikan kepentingan pelaku usaha. Namun se-

<sup>1</sup> Holijah, "Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi", Jurnal Dinamika Hukum, Vol.14, No.1, Januari 2014, P.182

<sup>2</sup> Murni, Erma Rusdiana, Rina Yulianti. "Karakteristik Kasus Konsumen dan Faktor Penghambat Pendirian BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Wilayah Madura". Jurnal Yustisia, Vol. 5 No. 1, Januari-April 2016, P. 15.

suai asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen menginginkan kepentingan semua pihak harus dilindungi, termasuk kepentingan pemerintah dalam pembangunan nasional, harus mendapat porsi yang seimbang.<sup>3</sup>

Oleh sebab itu menyusun perjanjian dan klausula baku tidak bisa dibuat sembarang orang, untuk dapat menyusun perjanjian dengan klausula baku yang sesuai dan tidak melanggar ketentuan memerlukan keterampilan khusus untuk itu. Menyusun tidak hanya sekedar menata kata namun juga karena pelaku usaha juga diwajibkan untuk memperhatikan kepentingan konsumen juga, maka dalam penyusunannya tidak boleh meninggalkan atau wajib mempertimbangkan hak-hak konsumen juga. Hal ini disebabkan jika bahwa akibat pencantuman Klausula Baku yang tidak sesuai akan dapat mengakibatkan kerugian.

Kerugiannya berupa dapat terabaikannya sebagian dari hak-hak konsumen, dimana perwujudannya dapat mengakibatkan kerugian dalam jumlah rupiah yang nilainya tidak sedikit.<sup>4</sup>

Di luar Pengadilan umum UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke paleku usaha di luar peradilan, yaitu Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (small claim court) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses perkara berjalan cepat, sederhana dan murah.<sup>5</sup>

UUPK memiliki kelemahan yang berkaitan dengan tugas BPSK terutama dalam hal Pengawasan Klausula Baku yaitu bahwa sampai sekarang belum ada aturan tentang teknis operasional pengawasan tersebut terhadap klausula baku. Tugas ini juga dirasakan sangat berat oleh BPSK, disebabkan karena keterbatasan SDM dan dana operasional yang sangat minim.<sup>6</sup>

Dalam klausula-klausula perjanjian baku, beban tanggung jawab konsumen lebih ditonjolkan daripada beban tanggung jawab pengusaha. Bahkan terkesan pengusaha berusaha bebas dari tanggung jawab. Syarat yang berisi pembebasan tanggung jawab ini disebut klausula eksonerasi.<sup>7</sup>

Hak- hak konsumendiatur dalam pasal 4 UUPK yang harus menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dalam penyusunan dan pencantuman klausula baku yang pada intinya melindungi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Dengan mempertimbangkan hak-hak konsumen tersebut diatas maka, pencantuman klausula baku diharapkan tetap dapat mengakomodir kepentingan dari konsumen. Namun tidak semua pelaku usaha mengetahui ketentuan mengenai klausula baku ini, meskipun aturannya sudah diundangkan sejak tahun 1999.

Hal ini dibuktikan dengan hasil survey di lapangan terhadap sejumlah 60 (enam puluh) orang (Konsumen dan Pelaku usaha) di Kota Malang. Bahwa dari 60 (enam puluh) orang yang dijadikan sample tersebut hanya 10%

<sup>3</sup> M. Roji Iskandar, "Pengaturan Klausula Baku dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah" *Jurnal Amwaluna*, Vol. 1, No. 1, Juli 2017, p.215

<sup>4</sup> Rinitami Njatrijani, "Akibat Hukum Pencantuman Klausula Baku dalam Polis Asuransi yang Bertentangan dengan pasal 18 Undang-undang No. 8 tahun 1999", *Jurnal Masalah-masalah Hukum*, Jilid 41, No. 2, April 2012, P. 260

<sup>5</sup> Andi Sri Rezky Wulandari, Nurdiana Tadjuddin, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Mitra Wacana Media, P. 107

<sup>6</sup> Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK)*, Malang : UB Press, p. 91

<sup>7</sup> Paripurna P. Sugarda, "Kontrak Standart: Antara Prinsip Kehati-hatian Bank dan Perlindungan Nasabah Debitur", *Mimbar Hukum*, Vol.20, No. 2, Juni 2008, p. 200

(sepuluh persen) yang mengetahui mengenai aturan pencantuman klausula baku itupun dengan pengetahuan yang sedikit, selebihnya kebanyakan bukan saja tidak paham mengenai aturan pencantuman klausula baku, namun juga tidak mengetahui apa itu klausula baku. Yang mereka pahami secara awam, yang ketentuan yang diuat tersebut sebagai syarat ataupun ketentuan untuk mengamankan diri dari konsumen yang beritikad buruk.

Pelaku usaha yang memahami dan mengetahui mengenai pencantuman klausula baku tersebut kebanyakan merupakan pelaku usaha dalam bidang jasa keuangan. Hal ini karena dalam pelaksanaan transaksi dalam lembaga jasa keuangan selalu didasarkan pada pembuatan perjanjian yang berisi klausula-klausula sebagai tolak ukur pelaksanaan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang membuatnya.

Adapun data yang kami dapatkan melalui survey dilapangan terhadap 60 (enam-puluh) orang responden di Kota Malang disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1 hasil pengamatan di lapangan tersebut diatas, diketahui bahwa

sebagian besar dari para pelaku usaha dan konsumen yang ditemui di lapangan dan bersedia menjadi responden penelitian ini tidak mengetahui mengenai apa itu yang dimaksud dengan "Klausula Baku" termasuk pula mengenai aturan yang mengatur mengenai pencantuman klausula baku.

Hampir semua saran yang diberikan oleh para responden terkait perlunya sosialisasi yang masiv mengenai pentingnya pengawasan pencantuman klausula baku bagi perlindungan konsumen. Hal ini berarti bahwa mengenai klausula baku dan aturannya belum memasyarakat sampai pada masyarakat awam. Hanya pelaku usaha dan konsumen tertentu yang mengetahui dan menerapkan aturan tentang pencantuman klausula baku tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Elis Herlina dan Sri Santi, dimana kalangan pelaku usaha belum memahami adanya larangan terhadap perbuatan dan kebiasaan para pelaku usaha, khususnya terhadap pencantuman tentang klausul baku di dalam transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Sebagian besar pelaku usaha mengatakan belum

**Tabel 1 Rekap Data Survey Kota Malang**

No	Keterangan	Pelaku Usaha	Konsumen
<b>Pengetahuan tentang Klausula Baku</b>			
1	Mengetahui	3	3
2	Tidak mengetahui	27	27
3	Menerapkan	1	-
4	Tidak menerapkan	29	-
<b>terhadap pengawasan klausula baku</b>			
5	Peduli	7	25
6	Tidak peduli	23	5
<b>terhadap Sosialisasi klausula baku</b>			
7	Peduli	27	26
8	Tidak peduli	3	5

Sumber: data peneliti tahun 2018 -2019

mengetahui hal itu, ada yang pernah mendengarnya, tetapi belum mengetahui peraturan apa yang mengaturnya.<sup>8</sup>

Hanya beberapa saja yang mengetahui dan menerapkan aturan pencantuman klausula baku dan untuk pelaku usaha yang menggunakan dan menerapkan aturan pencantuman klausula baku tersebut biasanya adalah pelaku-pelaku usaha yang berbentuk badan usaha atau perusahaan formal yang sudah memiliki sistem manajemen yang tertib secara administrasi serta sudah memiliki perjanjian baku yang mana pihak konsumen hanya tinggal membaca dan menyetujui perjanjian tersebut. Sebagai contoh pelaku usaha yang menggunakan klausula baku yaitu pelaku usaha yang bergerak di bidang pembiayaan, perbankan, dan perumahan. Sedangkan untuk pelaku usaha mikro yang biasanya berupa home industri sangat jarang sekali yang menerapkan aturan klausula baku, karena pada dasarnya mereka memang tidak pernah mengetahui mengenai klausula baku dan aturannya.

Pengaturan mengenai pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK hanya diatur dalam undang-undang Perlindungan Konsumen yang didalamnya hanya diatur mengenai kewenangan dari BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku tersebut dan mengenai isi dari klausula baku yang dilarang untuk digunakan oleh pelaku usaha. Sedangkan untuk mekanisme pengawasannya tidak ada aturan khusus yang mendukung aturan dalam undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut. Oleh karena itulah dalam pelaksanaannya dilapangan, sesuai dengan keterangan dari majelis BPSK selaku narasumber penelitian ini, mengalami kesulitan dalam eksekusinya.

Dalam kenyataannya di BPSK Kota Malang, terhadap fungsi pengawasan pen-

cantuman klausula baku tidak dilakukan secara aktif namun secara pasif yang artinya hanya jika ada laporan saja yang terkait dengan klausula baku, maka BPSK akan memprosesnya.

Dari sederet pengaduan sengketa yang diterima oleh BPSK Kota Malang sama sekali tidak ada yang mempermasalahkan mengenai klausula bakunya. Berdasarkan pengamatan pada beberapa kasus yang ditangani oleh BPSK diantaranya meskipun tidak berkaitan secara langsung dengan pencantuman klausula baku, namun apa yang dipermasalahkan oleh konsumen kepada pelaku usaha adalah merupakan akibat dari:

- a. pencantuman klausula baku yang dinilai telah melanggar hak konsumen; atau
- b. pencantuman klausula baku yang tidak lengkap, namun diterapkan sebagai konsekuensi oleh pelaku usaha kepada konsumen apabila konsumen melakukan wanprestasi.

Dalam melaksanakan tugas pengawasan pencantuman klausula baku, lebih banyak dilakukan bersamaan dengan adanya pengaduan sengketa, yaitu ketika terjadi sengketa maka pihak pengadu diminta juga melampirkan perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak. Copian perjanjian tersebut kemudian akan diperiksa oleh BPSK, yang kemudian hasilnya akan diketahui apakah perjanjian tersebut mengandung klausula baku atau tidak? Jika iya maka akan dilihat lagi apakah klausula baku perjanjian tersebut pencantumannya melanggar ketentuan di dalam UU perlindungan konsumen atau tidak. Jika iya maka, BPSK akan memberikan peringatan kepada pelaku usaha untuk memperbaiki isi dari klausula bakunya tersebut.

Apabila pelaku usaha adalah lembaga pembiayaan maka BPSK akan mengirimkan

<sup>8</sup>Elis Herlina, Sri Santi, " Model Perjanjian Baku pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar", Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Vol.23, No. 3, Juli 2016, p.431

surat kepada OJK untuk menindaklanjuti temuan dari BPSK terkait pelanggaran ketentuan pencantuman klausula baku tersebut. Hal ini dikarenakan di OJK memiliki aturan tersendiri mengenai pencantuman klausula baku tersebut, yaitu berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian baku.

## **2. Tindak Lanjut BPSK terhadap Produsen yang tidak mencantumkan klausula baku yang sesuai dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999**

Penggunaan klausula baku dalam transaksi bisnis merupakan sesuatu yang tidak sulit dihindarkan. Untuk menghindari kerugian konsumen akibat penggunaan klausula ini adalah dengan memastikan bahwa penyusunan klausula tersebut tidak bertentangan dengan prinsip keadilan.<sup>9</sup> Dan untuk menertibkan penggunaan klausula baku tersebut undang-undang Perlindungan Konsumen telah mengatur beberapa ketentuan yang harus ditaati dalam penyusunan klausula baku oleh pelaku usaha untuk diberlakukan kepada konsumen, seperti yang telah disebutkan pada pasal 18 undang-undang Perlindungan Konsumen.

Aturan yang membatasi pencantuman klausula baku dalam pasal 18 tersebut meliputi isi materi dari klausula baku yang dilarang dan penempatan klausula baku yang sulit terlihat dan tidak bisa terbaca dengan jelas atau mengenai pengungkapannya yang sulit dimengerti sehingga ada kemungkinan dari pihak konsumen tidak membaca atau tidak mengetahui klausula baku tersebut dan jika mengetahui dan membacanya tetapi tidak mengerti atau tidak memahami isi dari klausula baku tersebut.

Dalam pasal 18 ayat 3 juga ditekankan bahwa semua klausul baku yang dibuat oleh Pelaku Usaha yang tidak sesuai serta

melanggar ketentuan pasal 18 ayat 1 dan 2 akan menjadi batal demi hukum. Sehingga klausula baku dan keberlakuannya tersebut dianggap tidak pernah ada.

Menindaklanjuti penertiban aturan mengenai klausula baku yang ada, undang-undang perlindungan konsumen mempercayakan tugas pengawasannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini tercantum jelas dalam pasal 52 huruf c UUPK bahwa salah satu tugas dan wewenang dari BPSK adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Penjelasan mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 06/M-DAG//PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam pasal 4 huruf c dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasal 3 huruf c yang didalam keduanya ditekankan lagi mengenai tugas dan wewenang BPSK salah satunya mengenai pengawasan pencantuman klausula baku.

Hanya saja dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 06/M-DAG//PER/2/2017 maupun Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut diatas tidak dijelaskan secara detail mengenai mekanisme pengawasan di lapangan. Sehingga apabila ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku tidak sesuai dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka penindakannya tergantung dari kebijakan yang diambil oleh BPSK itu sendiri.

<sup>9</sup> Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN-Maliki Press, p. 30

Dan kebanyakan temuan di lapangan mengenai pelanggaran pencantuman klausula baku ini di temukan pada saat ada pengaduan masuk ke BPSK dan semua berkas yang berkaitan dengan aduan tersebut akan diperiksa. Jika diteuman terindikasi adanya pelanggaran dalam pencantumannya, maka BPSK akan melakukan teguran secara langsung kepada pelaku usaha di saat persidangan dan juga membuat surat peringatan untuk pelaku usaha dapat mengubah pencantuman klausula bakunya tersebut menjadi sesuai dengan yang telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Oleh karena belum adanya aturan yang mengatur menangani mekanisme pengawasan pencantuman klausula baku di lapangan, maka pelaksanaan pengawasannya oleh BPSK dirasa kurang maksimal, kerana BPSK hanya menunggu pengaduan datang dan apabila ada perjajian bakunya maka akan diperiksa jika tidak ada juga tidak akan diperiksa lebih lanjut.

Dalam tulisan Kurniawan disarankan sebaiknya kedepan BPSK diberikan tugas khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas lain seperti pengawasan terhadap klausula baku menjadi tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).<sup>10</sup>Namun meskipun tidak dikeluarkan sebagai tugas dari BPSK paling tidak ada upaya untuk dapat bisa memaksimalkan fungsi pengawasan yang harus dilakukan oleh BPSK, yaitu dengan tujuan untuk dapat menyeragamkan baik dari sisi substansi materi yang diawasi serta prosedur pengawasannya, maka perlu ada suatu pedoman khusus yang dapat dijadikan pegangan dan acuan oleh BPSK untuk melaksanakan tugasnya khususnya pengawasan klausula baku.

Adapun beberapa hal yang harus ditentukan dalam isi dari Rancangan Aturan

Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku oleh BPSK, hal-hal tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Pencegahan  
Tugas BPSK dalam dengan melakukan pencegahan terhadap pelanggaran ketentuan pencantuman klausula baku yaitu: Memetakan jenis pelaku usaha yang terkait dengan pembuatan klausula baku; Melakukan pendataan pelaku usaha yang meggunakan klausula baku; melakukan sosialisasi mengenai aturan pencantuman kalusula baku kepada pelaku usaha; melakukan sosialisasi untuk mengajak masyarakat menjadi konsumen yang cerdas dan kritis dalam melindungi haknya dan melakukan pengawasan partisipasi terhadap pencantuman klausula baku; dan Melakukan pelatihan penyusunan perjanjian dengan klausula baku yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
2. Pelaksanaan  
Tugas BPSK dalam pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku yaitu diantaranya Pengawasan factual secara periodik terhadap pelaku usaha yang telah terdaftar dalam database BPSK;
3. Penindakan  
Terhadap pelanggaran ketentuan pencantuman klausula baku, BPSK diberi kewenangan untuk memberikan sanksi berupa: Peringatan; Sanksi tertulis; atau Sanksi rekomendasi pencabutan izin usaha.

## KESIMPULAN

Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen semuanya diatur dalam perjanjian tersebut. Ketika klausula perjanjian dibuat secara sepihak selalu ada kemungkinan dari pihak yang menyusunnya (pelaku usaha)

<sup>10</sup>Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 12, No. 1, Oktober 2013, P. 169



akan lebih mencantumkan klausula yang menguntungkan bagi pihaknya. Sedangkan bagi pihak lainnya yaitu konsumen perlindungan bagi hak nya juga dibutuhkan. Oleh karena itu UUPK No. 8/1999 mengatur mengenai pengawasan pencantuman klausula baku yang merupakan wewenang dari BPSK. BPSK memiliki tugas dan kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, namun dalam pelaksanaannya di lapangan BPSK yang dilakukan penelitian terhadap BPSK Kota Surabaya dan BPSK Kota Malang semuanya mengalami kesulitan, karena tidak adanya peraturan mengenai mekanisme pelaksanaan pengawasan Klausula Baku. Sehingga BPSK cenderung melakukan pengawasan secara pasif dimana BPSK hanya akan menindaklanjuti mengenai pelanggaran terhadap pencantuman klausula baku apabila ada aduan dari masyarakat saja. Sedangkan masyarakat masih sangat minim pengetahuannya mengenai klausula baku.

Untuk bisa memaksimalkan fungsi pengawasan yang harus dilakukan oleh BPSK, dengan tujuan untuk dapat menyeragamkan baik dari sisi substansi materi yang diawasi serta prosedur pengawasannya, maka perlu ada suatu pedoman khusus yang dapat dijadikan pegangan dan acuan oleh BPSK untuk melaksanakan tugasnya khususnya pengawasan klausula baku. Oleh karena itu dibutuhkan suatu mekanisme pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang melindungi hak konsumen yaitu dengan dibagi dalam menjadi 3 (tiga) hal yang harus dilakukan oleh BPSK yaitu: Pencegahan; Pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku dan Penindakan atas pelanggaran pencantuman klausula baku.

## SARAN

Mengingat pentingnya tugas dan fungsi dari BPSK dalam hal melindungi hak-hak pelaku usaha dan konsumen, perlu adanya suatu aturan tersendiri mengenai mekanisme

pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Aturan yang dapat dijadikan pedoman oleh BPSK dalam melaksanakan tugasnya untuk mengawasi pencantuman klausula baku. Dengan dilakukannya fungsi pengawasan yang aktif oleh BPSK di lapangan, maka diharapkan pelanggaran terhadap aturan pencantuman klausula baku dapat ditekan. Selain itu juga BPSK diharapkan dapat lebih intens dalam melakukan sosialisasi mengenai klausula baku, sehingga masyarakat sebagai pelaku usaha dapat menerapkan pencantuman klausula baku sesuai dengan aturannya dan masyarakat sebagai konsumen dapat menjadi konsumen cerdas dan kritis untuk langkah awal dalam melindungi hak nya sebagai konsumen.

## REFERENSI

- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN-Maliki Press.
- Fajar, Mukti; Yulianto, Achmad. 2013. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Hatta, Mohammad. 2010. *Hukum Acara Perdata dalam tanya jawab*. Yogyakarta: Liberty.
- Herlina, Elis; Santi, Sri. " Model Perjanjian Baku pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar". *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*. Vol.23 No. 3. Juli 2016. Pp.415-438. DOI: 10.20885/iustum.vol23.iss3.art4
- Holijah. "Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol.14 No.1. Januari 2014, Pp. 176-188. DOI: 10.20884/1.jdh.2014.14.1.286
- Iskandar, M. Roji. "Pengaturan Klausula Baku dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah". *Jurnal Amwaluna*. Vol. 1 No. 1. Juli 2017. Pp. 200-2016. DOI: <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i2.2539.g1848>
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan

- wewenang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK)*. Malang : UB Press.
- Kurniawan. "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 12 No. 1. Oktober 2012. Pp. 160-172. DOI: 10.20884/1.jdh.2012.12.1.113
- Marzuki, Peter Mahmud. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Murni; Rusdiana, Erma; Yulianti, Rina. "Karakteristik Kasus Konsumen dan Faktor Penghambat Pendirian BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Wilayah Madura". *Jurnal Yustisia*. Vol. 5 No. 1. Januari-April 2016. Pp. 14-21. DOI: <http://dx.doi.org/10.20961/yustisia.v5i1>.
- Njatrijani, Rinitami. "Akibat Hukum Pencantuman Klausula Baku dalam Polis Asuransi yang Bertentangan dengan pasal 18 Undang-undang No. 8 tahun 1999". *Jurnal Masalah-masalah Hukum*. Jilid 41 No. 2. April 2012. Pp.256-267. DOI: [10.14710/mmh.41.2.2012.256-267](https://doi.org/10.14710/mmh.41.2.2012.256-267)
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 06/M-DAG//PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Sarwono. 2011. *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*. Surabaya :Sinar Grafika.
- Sugarda, Paripurna P. "Kontrak Standart : Antara Prinsip Kehati-hatian Bank dan Perlindungan Nasabah Debitur". *Mimbar Hukum*. Vol.20 No. 2. Juni 2008 Pp.193-208. DOI: 10.22146/jmh.16302.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen
- Wulandari, Andi Sri Rezky; Tadjuddin, Nurdiana. 2017. "*Hukum Perlindungan Konsumen*". Jakarta: Mitra Wacana Media.