

**IMPLEMENTASI PASAL 52 HURUF C TENTANG PENGAWASAN
KLAUSULA BAKU OLEH BPSK DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Di Disperindag dan BPSK Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum**

Oleh :

INTAN HERDANARESWARI

NIM. 105010100111064



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PASAL 52 HURUF C
TENTANG PENGAWASAN KLAUSULA
BAKU OLEH BPSK DALAM UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi di
Disperindag dan BPSK Kota Malang)

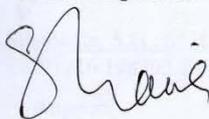
Identitas Penulis :

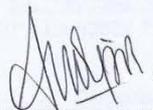
a. Nama : Intan Herdanareswari
b. NIM : 105010100111064
Konsentrasi : Hukum Ekonomi dan Bisnis
Jangka waktu penelitian : 4 bulan

Disetujui pada tanggal : 3 Maret 2014

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

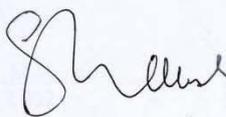
an 



Dr. Sri Lestariningsih, S.H., M.Hum
NIP. 19681102 199002 2 001

Yenny Eta Widyanti, S.H., M.Hum
NIP. 19790603 200812 2 002

Mengetahui,
Ketua Bagian
Hukum Perdata



Siti Hamidah, S.H., M.M.
NIP. 19660622 199002 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PASAL 52 HURUF C TENTANG PENGAWASAN
KLAUSULA BAKU OLEH BPSK DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di Disperindag dan BPSK Kota Malang)**

**Oleh :
INTAN HERDANARESWARI
105010100111064**

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal : **20 MAR 2014**

Ketua Majelis Penguji

Dr. Sihabudin, S.H., M.H.
NIP : 19591216 198503 1 001

Sekretaris Majelis

Siti Hamidah, S.H., M.M.
NIP : 19660622 199002 2 001

Anggota

Warkum Sumitro, S.H., M.H.
NIP : 19560222 198403 1 002

Anggota

Djumikasih, S.H., M.H.
NIP : 19721130 199802 2 001

Anggota

Yenny Eta Widyanti, S.H., M.Hum.
NIP. 19790603 200812 2 002

Ketua Bagian Hukum
Perdata

Siti Hamidah, S.H., M.M.
NIP : 19660622 199002 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Sihabudin, S.H., M.H.
NIP. 19591216 198503 1 001



KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T yang senantiasa memberikan rahmad dan karunia yang tiada henti sehingga penulis dapat sampai pada tahap ini dan menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum dengan baik.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ir. Musni Suroso selaku Ayah dan Ibu Sri Wahyuni selaku Ibu, terima kasih untuk semua doa, cinta, dan kasih sayang tiada henti dari Intan lahir sampai dengan sekarang. Semoga skripsi ini dapat membahagiakan sekaligus membanggakan papa dan mama.
2. Kakak-Kakakku Herning Rostikarini, S.H dan Herwindunoto S.H., terima kasih telah menjadi kakak yang selalu memberi teladan yang baik dan memberi dukungan setiap waktu. Semoga dengan skripsi dan kelulusan ini, Intan dapat menjadi adik yang membanggakan.
3. Almarhumah Ibu Dr. Sri Lestariningsih, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Utama yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Terima Kasih banyak, semoga Ibu memperoleh tempat terbaik di sisi Allah SWT.
4. Ibu Yenny Eta Widyanti, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang senantiasa sabar membimbing penulis dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Terima Kasih sudah menjadi pembimbing pendamping sekaligus pembimbing utama bagi penulis yang selalu tiada henti mengingatkan penulis untuk belajar. Terima kasih banyak.
5. Ibu Siti Hamidah, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
6. Bapak Drs. Sihabudin, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

7. Bapak Dr. Muchamad Ali Safaat, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
8. Ibu Rachmi Sulistyarini, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
9. Bapak Arif Zainudin, S.H., M.Hum. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
10. Ibu Ir. Titik Mujiati selaku Kepala Bidang Pelindungan Konsumen Disperindag Kota Malang dan Bapak Ifan Susastra, S.H selaku Pejabat Pengawasa Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang yang selalu berkenan memberikan informasi dan data terkait penulisan skripsi ini.
11. Partner terbaik penulis Diast Saifullah Fiddin, terima kasih untuk semua cinta, doa, senyuman, semangat, kesabaran dan kebersamaan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ini skripsiku dengan segala maksimalku yang salah satunya untukmu.
12. Dhiastri, Rizaldi, Yossie, Satrio, Anggi, Lucky, Candra, Parbianto, Ita, Widya, Yonna, Analisa, Bisma, Indria, Gerynica, Dela, Nayawita, Mas Agyl, Mas Hatta, Mas Adi terima kasih dan semoga kita semua sukses setelah ini.
13. Sahabat-sahabat terdekat saya AKIA, semoga selalu begini tidak ada yang berubah.
14. Seluruh teman-teman FH UB, MILITAN BAWAH TANAH, FORMAH PK, BLC FH UB, KELUARGA MT HARYONO 450, dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu, serta pihak-pihak lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini terima kasih.

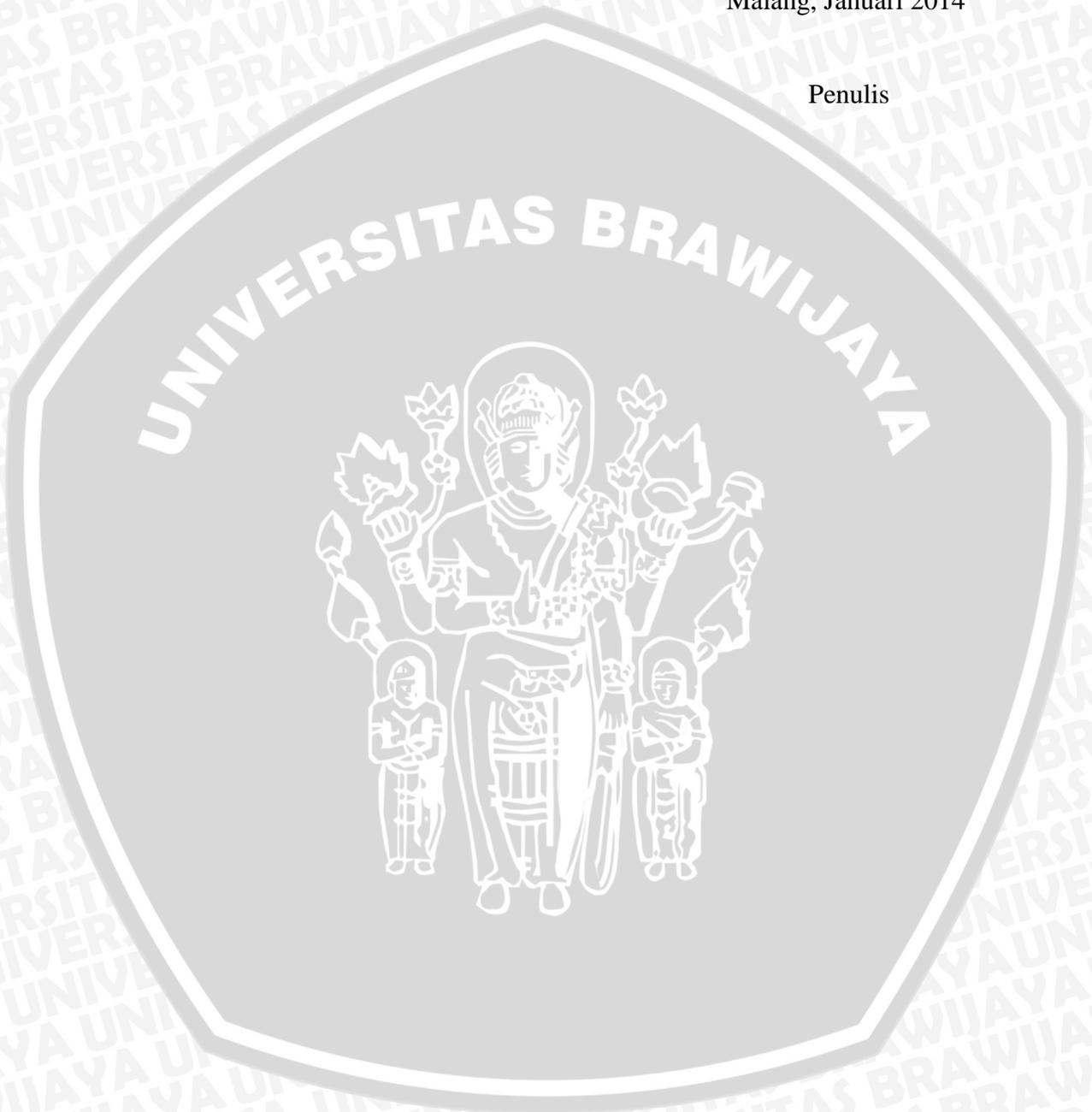
Penulisan skripsi ini sudah melalui upaya maksimal, namun penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna sehingga masih terdapat banyak kesalah dan kekurangan di dalamnya. Kritik dan segala masukan dari semua pihak akan selalu penuli terima untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata

penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penulisan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. *Amienyaarobbalalamin.*

Malang, Januari 2014

Penulis



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar.....	vi
DaftarLampiran.....	vii
Ringkasan.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	15
a. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	15
b. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	15
c. Asas Perlindungan Konsumen.....	16
d. Teori Perlindungan Konsumen.....	17
B. Tinjauan Umum Implementasi.....	17
a. Pengertian Implentasi.....	17
b. Teori Implementasi.....	18
C. Tinjauan Umum Pengawasan.....	21



a. Pengertian Pengawasan.....	21
b. Teori Pengawasan.....	23
D. Tinjauan Umum Klausula Baku.....	26
a. Pengertian Klausula baku.....	26
b. Perkembangan Klausula Baku di Masyarakat.....	28
c. Ciri-ciri Klausula Baku.....	29
E. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	31
a. Pengertian BPSK.....	31
b. Dasar Hukum BPSK di Indonesia.....	32
c. Tugas dan Wewenang BPSK.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	35
B. Pendekatan Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Jenis Data	37
E. Sumber Data	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Populasi dan Sampel.....	41
H. Analisis Data.....	42
I. Definisi Operasional.....	43

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Disperindag Kota Malang	
1. Sejarah Disperindag Kota Malang.....	44
2. Visi dan Misi Disperindag Kota Malang.....	45

3. Tujuan dan Sasaran Disperindag Kota Malang.....	46
4. Struktur Organisasi Disperindag Kota Malang.....	48
5. Tim Pengawas Barang dan Jasa.....	50
B. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.	
1. Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.....	51
2. Visi dan Misi BPSK Kota Malang.....	53
3. Struktur Organisasi BPSK Kota Malang.....	54
4. Kinerja BPSK Kota Malang.....	55
C. Implementasi Pasal 52 Huruf c Tentang Pengawasan Klausula Baku Dalam UU Perlindungan Konsumen.	
1. Peran Disperindag dan BPSK Kota Malang Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.....	59
2. Prosedur Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku.....	73
D. Hambatan BPSK Kota Malang Dalam Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Terkait Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.	
1. Hambatan Internal.....	77
2. Hambatan Eksternal.....	83
E. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan BPSK Kota Malang Dalam Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Terkait Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.	
1. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Internal.....	93
2. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Eksternal.....	96

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 102

B. Saran..... 105

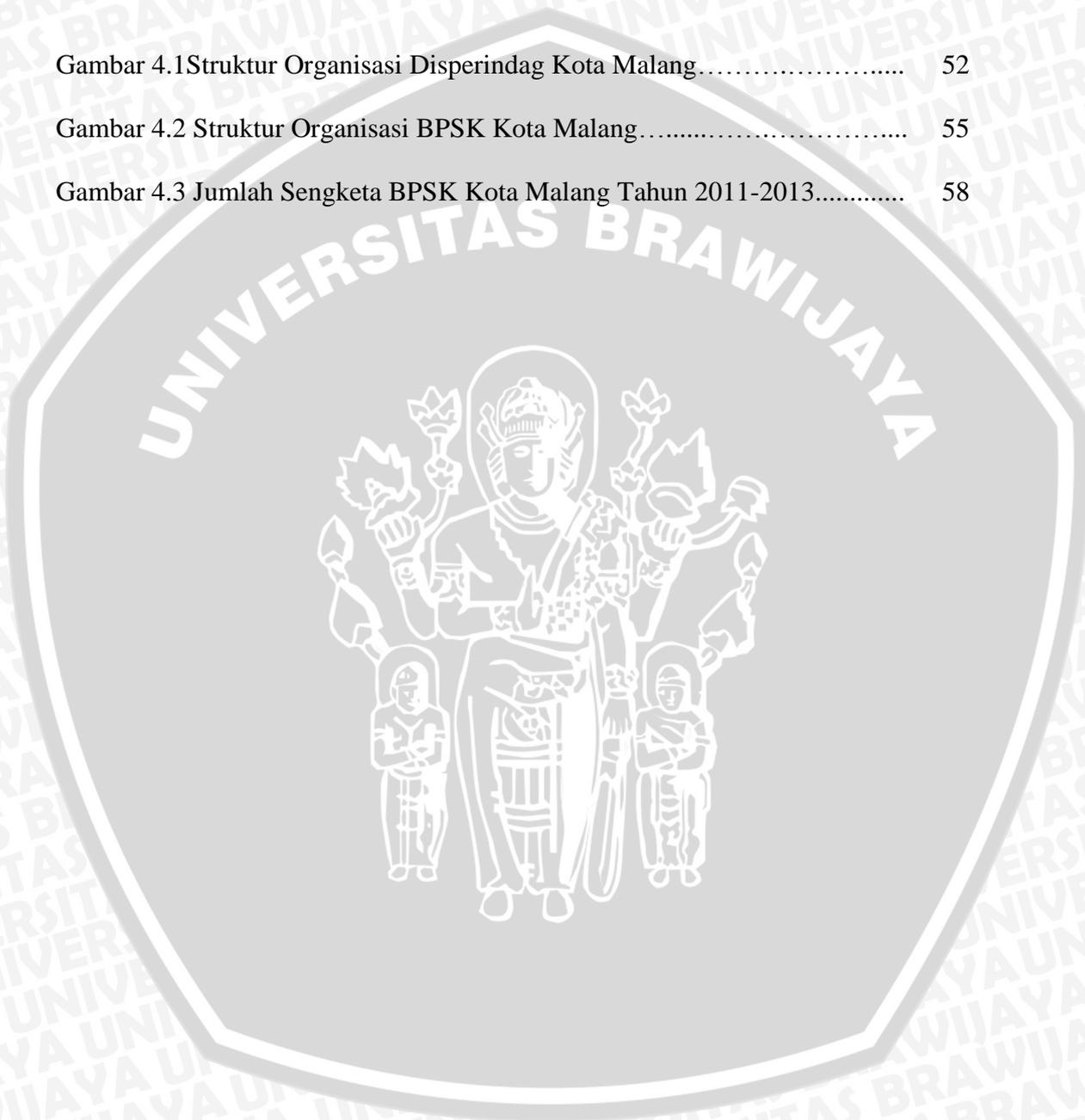
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disperindag Kota Malang	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPSK Kota Malang	55
Gambar 4.3 Jumlah Sengketa BPSK Kota Malang Tahun 2011-2013.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

A. SURAT-SURAT

1. Surat Penetapan Pernbirnbing Skripsi
2. Surat Keterangan Pengambilan Data (Disperindag Kota Malang)
3. Surat Survei (Disperindag Kota Malang)

B. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Contoh Klausula Baku Pada Nota Penyediaan Jasa Parkir

D. Salinan Putusan BPSK Kota Malang Nomor : 024/P.BPSK/06/2013

Tanggal 24 Juni 2013.



RINGKASAN

IntanHerdaneswari, Hukum Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Januari 2014, IMPLEMENTASI PASAL 52 HURUF C TENTANG PENGAWASAN KLAUSULA BAKU OLEH BPSK DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI DISPERINDAG DAN BPSK KOTA MALANG) Dr. Sri Lestariningsih, SH., MHum, Yenni Eta Widianti, SH., MHum.

Pada skripsi ini, tema yang diangkat adalah permasalahan terkait pelaksanaan pengawasan pencantumkan klausul baku oleh BPSK Kota Malang. Latar belakang pengangkatan permasalahan tersebut adalah masih banyaknya jumlah pelaku usaha Kota Malang yang mencantumkan klausul baku yang rumusannya memenuhi syarat sebagai klausul baku yang dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akibat pencantumkan klausul baku tersebut terjadi pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen pada saat timbul kerugian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan 3 (tiga) masalah : (1) Bagaimana Implementasi Pasal 52 Huruf C tugas dan wewenang BPSK dalam pengawasan pencantumkan klausul baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh BPSK Kota Malang? (2) Apa yang menjadi hambatan bagi BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantumkan klausul baku? (3) Bagaimana upaya mengatasi hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantumkan klausul baku?

Dalam penulisan karya tulis ini, penulis menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data primer diperoleh dengan metode wawancara terpadu di Kantor Disperindag dan BPSK Kota Malang dengan responden Kepala Sekertariat Bidang Perlindungan Konsumen dan anggota BPSK Kota Malang. Data primer tersebut didukung oleh data sekunder diperoleh dengan studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Data primer dan sekunder tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil dari pelaksanaan penelitian diperoleh jawaban bahwa pelaksanaan pengawasan klausul baku secara langsung di lapangan belum dilaksanakan oleh BPSK Kota Malang. Hal tersebut disebabkan belum adanya aturan teknis terkait pengawasan tersebut oleh BPSK Kota Malang sehingga terdapat tumpang tindih kewenangan dalam struktur organisasi Disperindag Kota Malang antara BPSK dan Tim Pengawas Barang dan Jasa. Hambatan yang juga dihadapi BPSK Kota Malang adalah jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai dan kurangnya kesadaran konsumen serta pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya. Upaya yang dilakukan BPSK Kota Malang untuk mengatasi hambatan tersebut adalah bekerja sama dengan instansi terkait dan meningkatkan jumlah intensitas pengawasan. Saran terkait permasalahan tersebut adalah agar segera dibuat aturan teknis terkait pengawasan pencantumkan klausul baku dan penambahan jumlah sumber daya manusia pada BPSK Kota Malang.

SUMMARY

Intan Herdhaneswari, Hukum Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, January 2014, IMPLEMENTASI PASAL 52 HURUF C TENTANG PENGAWASAN KLAUSULA BAKU OLEH BPSK DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI DISPERINDAG DAN BPSK KOTA MALANG) Dr. Sri Lestariningsih, SH., MHum, Yenni Eta Widyanti, SH., MHum.

This thesis rised an issue which is problem that related with the implementation of control of standart contract inclusion by BPSK of Malang. The reason why the writer rised this problem because there are still many entrepreneurs in Malang who attach the standart contract which its formulation fulfill as a forbidden standart contract in Consumer Care Regulation. The effect of standart contract inclusion is transfer of rensponsibility from the entrepreneurs to consumers when they get loss.

Based on that reason, it's formulated 3 (three) problems : (1) How does the implementation of Article 52 Letter C about the duties and authority of BPSK in the control of standart contract inclusion by BPSK of Malang? (2) What are the hindrances for BPSK of Malang to implement their duties and authority related with the control of standart contract inclusion? (3) How does BPSK of Malang overcome the hindrances which are faced by them to implement their duties and authority related with the control of standart contract inclusion?

In this thesis, writer used empiric law method with sosiological yuridical approach. Primary datas are gotten by integrated interview method in Disperindag and BPSK of Malang and the respondents are Head of Secretariat of Consumer Care Unit and members of BPSK of Malang. Those Primary datas are supported by secondary datas which is gotten by litarature studies and documentation studies. Those primary and secondary datas are analaized by qualitative descriptive method.

This study get answers that the implementation of the control of standart contract inclusion directly in the field has not been implemented by BPSK of Malang. It is because there's no technical regulation that related with that supervision by BPSK of malang, so there are overlapping of authorities in organization structural of Disperindag of Malang between BPSK and Tim Pengawas Barang dan Jasa. The hindrances which is faced by BPSK of Malang are less number of human resources and lack of consumer and entrepreneurs awareness about their rights and responsibilities. The efforts made by BPSK of Malang to overcome those hindrances are cooperating with related institutions and increasing the number of intensity of the supervision. The sugestions which related with those problems are it should make the technical regulations soon which related with control of standart contract inclusion and increase the number of human resources in BPSK of Malang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia pada dasarnya diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk individu memiliki kebebasan kehendak berkaitan dengan hidupnya, sedangkan sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan manusia lain. Manusia sebagai anggota masyarakat memiliki kebutuhan yang akan selalu berkembang seiring dengan perkembangan arus informasi dan teknologi. Mengingat semakin tingginya kebutuhan manusia maka harus selalu diikuti oleh perkembangan hukum yang memadai agar tidak terjadi konflik kepentingan.

Terkait tingkat kebutuhan manusia yang semakin tinggi, maka tidak terlepas dari kondisi perekonomian. Kondisi perekonomian yang berkembang di satu sisi memberikan manfaat bagi negara karena arus perputaran uang semakin cepat akibat persaingan usaha yang semakin kompetitif dan bagi konsumen semakin mudah untuk memenuhi kebutuhannya karena semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang akan digunakan guna memenuhi kebutuhannya tersebut. Namun, di sisi lain persaingan yang muncul adalah persaingan yang tidak sehat antara pelaku usaha satu dengan pelaku usaha lain. Hal tersebut yang pada akhirnya menimbulkan masalah dikemudian hari. Selain persaingan usaha tidak sehat tersebut, dalam menjalankan usahanya pelaku usaha seringkali tidak memperhatikan kepentingan dan kedudukan konsumen demi keuntungan yang akan diperoleh. Pada posisi demikian konsumen selalu menjadi

korban dari tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan menjadikan konsumen sebagai obyek bisnis guna memperoleh keuntungan sebesar-besarnya sehingga tidak jarang menimbulkan sengketa.

Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen kebanyakan dikarenakan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang pada akhirnya merugikan konsumen. Pada sengketa tersebut tidak banyak konsumen yang berani untuk menuntut haknya terkait dengan kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, sehingga kebanyakan pelaku usaha tidak jera dalam melakukan pelanggaran tersebut. Konsumen seringkali acuh tak acuh terhadap kerugian yang dialaminya kecuali kerugian tersebut berdampak sangat signifikan. Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kebanyakan terkait dengan informasi dan kualitas barang dan jasa tersebut. Sebagai contoh,¹ perusahaan Samsung baru-baru ini dikenai hukuman oleh otoritas setempat di Thailand karena terbukti telah menyesatkan sejumlah konsumen melalui iklan yang dipasangnya. Dalam iklan tersebut, disebutkan bahwa produk Samsung Galaxy Y Duos GT-S6102 memiliki fitur autofokus dan *LED Flash*, padahal dalam produknya, tidak ditemukan kedua fitur tersebut. Akibat kelalaiannya tersebut, *Fair Trade Commision* Thailand memutuskan Samsung bersalah dan didenda sebesar 100 juta Rupiah. Di samping pelanggaran tersebut, terdapat pula pelanggaran terkait dengan pengalihan tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Pelanggaran jenis ini yang kurang mendapat perhatian oleh konsumen, seringkali konsumen tidak sadar bahwa telah terjadi pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen. Pelaku usaha dalam rangka

¹ Paulus Khierawan, 2013, **Berhati-hatilah Terhadap Iklan Yang Menyesatkan**(online),<http://thepresidentpostindonesia.com/?p=5788>, (27 September 2013).

pengalihan tanggung jawab tersebut seringkali membuat suatu perjanjian sepihak sehingga apabila timbul kerugian maka pelaku usaha melepaskan tanggung jawabnya. Hal ini jelas-jelas dilarang oleh Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (untuk penulisan selanjutnya disingkat UU Perlindungan Konsumen).

Pengalihan tanggung jawab atas kerugian dengan perjanjian sepihak oleh pelaku usaha dituangkan dalam suatu perjanjian berupa klausula baku. Klausula baku sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 10 UU Perlindungan Konsumen ialah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dengan kata lain klausula baku adalah² suatu ketentuan yang menjadi tolok ukur yang memuat hak dan kewajiban para pihak dalam suatu transaksi baik barang dan/ atau jasa yang dibuat secara tertulis dan materinya telah ditentukan sebelumnya secara sepihak. Menurut Sluyter klausula baku adalah³ klausula yang bersifat paksaan, bersifat lebih dipaksakan berdasarkan kekuatan-kekuatan ekonomi yaang lebih kuat, sedangkan di lain pihak kurang cukup mengerti tentang kontrak tersebut atau mungkin juga karena kecerobohan pada pihak lain. Anson⁴ memberikan definisi lain mengenai klausula baku sebagai kumpulan syarat-syarat tercetak yang dapat digunakan berulang kali dan sejumlah orang-orang, sedangkan menurut H.P Panggabean klausula baku

²H.P Panggabean, **Praktik Standaar Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan**, Alumni, Bandung, 2012, hlm 1.

³Ibid., hlm 82.

⁴Ibid., hlm 83.

adalah⁵ perjanjian yang isinya a priori dibuat oleh pihak yang mempunyai kedudukan unggul dalam ekonomi. Klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku, Pasal 18 sebagai berikut :

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas harga dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Berdasarkan pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut pencantuman klausula baku jelas-jelas dilarang. Pasal 18 dalam Undang-

⁵Ibid., hlm 84.

Undang tersebut menggunakan pendekatan *Per Se Illegal* dalam perumusan pasalnya ditandai dengan kata “dilarang”. Pendekatan *Per Se Illegal* menyatakan⁶ bahwa setiap perjanjian atau kegiatan usaha tertentu sebagai ilegal tanpa pembuktian lebih lanjut atas dampak yang ditimbulkan dari perjanjian atau kegiatan usaha tersebut. Sehingga klausula baku jelas dilarang, dan tidak diperbolehkan melanggar Pasal 18 tersebut dengan alasan apapun.

Kenyataannya dalam masyarakat pelanggaran terkait dengan klausula baku banyak sekali terjadi dan begitu mudah ditemukan. Sebagai contoh,⁷ klausula baku pada nota, kwitansi, atau bon bertuliskan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikebalikan” atau “kerusakan barang sesudah membeli di luar tanggung jawab kami.” Contoh lain⁸ pada penyediaan tempat parkir, pada karcisnya bertuliskan “barang-barang dalam mobil yang diparkir dan atau mobil hilang diluar tanggung jawab kami”, kemudian pada jasa pencucian pakaian atau *laundry* pada notanya bertuliskan “barang yang dicuci tidak dijamin apabila terjadi hal-hal tertentu.” Hal ini jelas merugikan konsumen dalam hal kemudian tanpa diketahui terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dibeli maupun terjadi kehilangan. Sedangkan pada saat terjadi demikian pelaku usaha bebas dari tanggung jawab dengan alasan adanya klausula baku tersebut. Hal ini yang seringkali tidak disadari oleh konsumen barang dan jasa di Indonesia, konsumen di Indonesia tergolong konsumen yang kurang perhatian, bahkan tidak peduli terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi, hanya segelintir saja yang peka dalam hal ini.

⁶Tim KPPU (Komisi Pengawas Persaingan Usaha), **Hukum Persaingan Usaha Antara Teks dan Konteks**, Creative Media, Jakarta, 2009, hlm 55.

⁷H.P Panggabean, op.cit. hlm 7

⁸Ibid.

Di Indonesia banyak sekali muncul sengketa terkait dengan klausula baku tersebut, salah satunya terjadi di Surabaya ketika seorang advokat menggugat Lion selaku pemilik Maskapai Penerbangan Wings Air karena keterlambatan hingga 3,5 jam.⁹ Advokat tersebut bernama David ML Tobing dan beliau tercatat sebagai advokat yang beberapa kali menangani sengketa terkait konsumen. Beliau akhirnya memutuskan untuk melayangkan gugatan terkait keterlambatan tersebut.

Kasus tersebut bermula ketika pada tanggal 16 Agustus 2010 ia berencana terbang dari Jakarta ke Surabaya pukul 08.35 WIB. Tiket sudah dibeli, namun sampai waktu yang ditentukan pesawat tidak kunjung datang dan kemudian setelah beliau mencoba mengkonfirmasi tetap tidak ada kejelasan terkait keterlambatan pesawat tersebut. Merasa telah dirugikan David menggugat ke Pengadilan dan meminta supaya membatalkan klausula baku yang dituangkan oleh Wings Air dalam tiketnya terkait pengalihan tanggung jawab apabila terjadi keterlambatan. Klausula tersebut berisi¹⁰ “Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan ini, termasuk segala kelambatan datang penumpang dan/atau kelambatan penyerahan bagasi.” Tindakan Wings Air dalam hal ini bertentangan dengan Pasal 62 Jo. Pasal 18 UU Perlindungan konsumen dan diancam dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 namun dengan tidak mengesampingkan prinsip *Ultimum Remidium*. Dalam kasus tersebut yang perlu disayangkan ialah tidak ada

⁹Noname, **Lagi, Konsumen Menggugat Keterlambatan Pesawat**, 2007, (online) <http://www.hukumonline.com>, diakses 13 Agustus 2013.

¹⁰Ibid.

hasil akhir yang jelas dengan alasan terganjal dengan salah satu pasal dalam Undang-Undang Pengangkutan.

Pelanggaran terkait klausula baku sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya juga terjadi di Kota Malang. Sebagai contoh,¹¹ pada nota parkir yang terdapat di Malang Plaza dan Ruko Istana di Jalan WR. Soepratman terdapat klausula baku bertuliskan “segala kehilangan dan kerugian adalah resiko pemilik sendiri.” Namun, berkaitan dengan pelanggaran tersebut tidak terdapat pengaduan dari konsumen maupun tindakan lebih lanjut dari pihak yang berwenang sehingga pelaku usaha tetap mencantumkan klausula baku tersebut pada karcis parkirnya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (untuk penulisan selanjutnya disingkat BPSK) muncul seiring dengan berlakunya UU Perlindungan Konsumen. Keberadaan BPSK pada awalnya sangat diidentikkan dengan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolutions*), meskipun sebenarnya tidak hanya terkait dengan penyelesaian sengketa saja yang menjadi tugas dan wewenang dari BPSK. Keadaan yang terjadi BPSK selalu diidentikkan dengan penyelesaian sengketa. Hal tersebut sesuai dengan hasil pra survey yang dilakukan penulis di BPSK Kota Malang. Berdasarkan hasil pra survey, BPSK Kota Malang yang dibentuk pada tahun 2001 hingga sekarang orientasi pelaksanaan tugas dan wewenangnya masih berfokus kepada sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.¹² Tugas dan wewenang terkait dengan pengawasan klausula baku sebagaimana disebutkan

¹¹Rachmanto Satu, **Kendala Dinas Perhubungan , Dalam Mengawasi Dan Memberi Pembinaan Bagi Pengelola Parkir Untuk Mencegah Penggunaan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir (Studi Di Dinas Perhubungan Kota Malang)**, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2013, hlm 4.

¹²Hasil Prasurvei di BPSK Kota Malang pada tanggal 18 Juli 2013.

dalam Pasal 52 huruf c UU Perlindungan Konsumen masih merupakan tugas lain bagi BPSK Kota Malang.

BPSK dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II atau sekarang disebut Kabupaten dan/ atau Kota sebagaimana amanat dari Pasal 48 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, namun pada kenyataannya belum di seluruh Kabupaten dan/ atau Kota BPSK tersebut ada. Pada awal pembentukannya di tahun 2001 hanya di beberapa daerah saja BPSK didirikan. Pemilihan daerah tersebut didasarkan pada kemajuan daerah dan potensialnya sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen yang muncul di daerah tersebut. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makasar dengan demikian maka BPSK di Indonesia hanya terdapat di 10 kota. Untuk wilayah Malang Raya BPSK hanya terdapat di Kota Malang yang secara otomatis memiliki wilayah kerja meliputi Malang Raya meskipun tidak tertutup kemungkinan meliputi daerah lain karena konsumen yang mengalami kerugian dapat mengadu ke BPSK terdekat sesuai dengan kehendaknya, namun kemudian dikembalikan lagi apakah BPSK tersebut sanggup atau tidak. Apabila tidak maka akan dikembalikan kepada BPSK sesuai wilayah tinggal konsumen yang mengadu tentu saja apabila di daerahnya sudah terdapat BPSK. Kemudian mengenai keanggotaan BPSK sebagaimana disebutkan dalam Pasal 49 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen bahwa anggota BPSK terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha dan pada masing-masing anggota

tersebut paling sedikit berjumlah 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Sehingga untuk 1 (satu) BPSK paling sedikit memiliki 9 (sembilan) anggota dan paling banyak memiliki 15 (lima belas) anggota. Dengan jumlah anggota demikian pengawasan terhadap pencantuman klausula baku harus tetap dilaksanakan seoptimal mungkin.

Keberadaan BPSK Kota Malang dalam struktur organisasinya berada di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan (untuk penulisan selanjutnya disingkat Disperindag) Kota Malang. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 52 Huruf c UU Perlindungan Konsumen bahwa pengawasan terkait pencantuman klausula baku merupakan tugas dan wewenang BPSK, namun kenyataannya di Disperindag Kota Malang terdapat 2 (dua) bagian yang memiliki tugas terkait pengawasan klausula baku tersebut. Bagian yang dimaksud ialah BPSK dan Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa. Oleh karena itu penulis berinisiatif untuk mengambil penelitian terkait pelaksanaan Pasal 52 Huruf c mengenai tugas dan wewenang BPSK dalam pengawasan pencantuman klausula baku. Hal tersebut yang menjadi fokus dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui bagaimana pelaksanaan tugas dan wewenang tersebut, apa hambatan yang dihadapi dan bagaimana upaya mengatasi hambatan tersebut, ditambah dengan keberadaan Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa kemudian siapa yang sebenarnya lebih berwenang melaksanakan pengawasan klausula baku berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Pasal 52 Huruf c tentang pengawasan klausula baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh BPSK Kota Malang?
2. Apa yang menjadi hambatan bagi BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku?
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Pasal 52 Huruf c tentang pengawasan klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen oleh BPSK Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan bagi BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pencantuman klausula baku.
3. Untuk menemukan dan mendeskripsikan upaya mengatasi hambatan yang dihadapi BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah bagi kalangan akademik dalam menunjang proses belajar mengajar dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan Hukum Perlindungan Konsumen.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi kepada masyarakat sebagai konsumen dan pelaku usaha bahwa BPSK Kota Malang mempunyai peranan penting dalam upaya penegakan Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPSK Kota Malang

- 1) BPSK Kota Malang dapat meningkatkan perannya sebagai lembaga pemerintah yang berperan aktif dalam penegakan Hukum Perlindungan Konsumen khususnya terkait pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- 2) Penelitian ini dapat dijadikan masukan guna lebih mengoptimalkan peran BPSK Kota Malang dalam pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- 3) Penelitian ini dapat dijadikan dasar oleh BPSK Kota Malang dalam meningkatkan kinerjanya sebagai lembaga yang membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya terkait pelanggaran terhadap pencantuman klausula baku.

b. Bagi Pelaku Usaha

Diharapkan melalui penelitian ini pelaku usaha mengetahui bahwa di Indonesia terdapat UU Perlindungan Konsumen yang merupakan dasar yang kuat guna penegakan hukum perlindungan konsumen. Dengan adanya UU Perlindungan tersebut diatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha termasuk perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Pencantuman klausula baku merupakan salah satu perbuatan yang dilarang menurut ketentuan UU Perlindungan Konsumen, sehingga diharapkan pelaku usaha tidak melanggar ketentuan tersebut dan merugikan konsumen.

c. Bagi Konsumen

- 1) Diharapkan dengan penelitian ini konsumen dapat lebih berhati-hati dalam mengkonsumsi barang dan jasa dan dapat menjadi konsumen yang cerdas.
- 2) Masyarakat dalam hal ini sebagai konsumen dapat lebih memahami bahwa klausula baku dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen dan dapat lebih mengetahui bahwa BPSK dapat membantu konsumen yang merasa dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha terkait dengan klausula baku.

d. Bagi Pemerintah

- 1) Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan terkait dengan upaya penegakan Hukum Perlindungan Konsumen.

- 2) Diharapkan dengan penelitian ini pemerintah dapat lebih sigap dalam mengatasi permasalahan menyangkut kepentingan konsumen.
- 3) Diharapkan dengan penelitian ini pemerintah dapat menentukan kebijakan guna membantu BPSK Kota Malang untuk lebih optimal menjalankan perannya dalam pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II ini berisi kajian umum yang di dalamnya terdapat sub pokok bahasan yang membahas dan menjelaskan atau memuat tentang pengertian perlindungan konsumen, tujuan dan asas perlindungan konsumen, teori perlindungan konsumen, pengertian dan teori implementasi, pengertian dan teori pengawasan, pengertian klausula baku, perkembangan klausula baku di masyarakat, ciri-ciri klausula baku, pengertian, dasar hukum, serta tugas dan wewenang BPSK.

BAB III : METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini diuraikan tentang metode pendekatan, lokasi penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan definisi operasional.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab IV dari penulisan skripsi ini berisi tentang analisis permasalahan yang menjadi kajian dalam skripsi ini. Bab IV skripsi ini akan membahas tiga permasalahan. Pertama, bagaimana implementasi Pasal 52 Huruf c tentang pengawasan klausula baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh BPSK Kota Malang. Kedua, apa yang menjadi hambatan bagi BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku. Ketiga, bagaimana cara mengatasi hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang sehingga tugas dan wewenang dalam pengawasan pencantuman klausula baku tetap dapat dilaksanakan secara optimal.

BAB V : PENUTUP

Bab V dari penulisan skripsi ini berisi tentang kesimpulan dari analisis yang dilakukan berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian serta saran-saran sebagai sumbangan pemikiran dari penulis.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen. Konsumen yang dilindungi di sini ialah konsumen akhir, dalam arti setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai atas pelaksanaan suatu hal. Berhasil tidaknya kinerja yang telah dilaksanakan dapat diketahui dan diukur dari tujuan yang telah dicapai. Tujuan perannya sebagai indikator tentu sudah ditentukan terlebih dahulu. Tujuan dari perlindungan konsumen yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 3 antara lain :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

c. Asas Perlindungan Konsumen

Asas adalah dasar dari suatu hal, baik pelaksanaan maupun pembentukannya. Asas sifatnya sangat prinsip sehingga pelaksanaan atas suatu hal harus berdasarkan pada asasnya. Asas-asas yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Asas Manfaat
Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UU Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, yakni konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.
- b. Asas Keadilan
Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.
- c. Asas keseimbangan
Melalui penerapan asas ini diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang dan tidak ada pihak yang lebih dilindungi.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
Diharapkan penerapan UU Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum
Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

d. Teori Perlindungan Konsumen

Ada 4 (empat) teori yang relevan dengan pelaksanaan perlindungan konsumen. Keempat teori tersebut antara lain :¹³

- 1) *Let The Buyer Beware*
Menurut teori tersebut, konsumen harus diletakkan pada posisi yang seimbang, dengan demikian maka konsumen tidak perlu mendapatkan perlindungan yang berlebihan. Hambatan dalam pelaksanaan teori ini adalah pengetahuan yang terbatas dari konsumen dan konsumen tidak mendapat akses informasi terkait barang dan jasa.
- 2) *The Due Care Theory*
Menurut teori tersebut, dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang harus berhati-hati adalah pelaku usaha. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa apabila merugikan konsumen dengan kecerobohnya, maka konsumen harus membuktikan kecerobohan pelaku usaha tersebut.
- 3) *The Privity of Contract*
Konsumen yang akan mendapat ganti rugi dari pelaku usaha adalah konsumen yang berikatan kontraktual dengan pelaku usaha.
- 4) Kontrak Bukanlah Syarat Untuk Mendapatkan Perlindungan Konsumen
Konsumen tetap akan dilindungi walaupun tanpa ada hubungan kontraktual terlebih dahulu, hal ini dikarenakan secara otomatis dengan adanya transaksi maka kontrak sudah terjadi meskipun kadang tidak tertulis.

B. Tinjauan Umum Tentang Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Implementasi diartikan sebagai penerapan, pelaksanaan untuk sesuatu (perjanjian, keputusan).¹⁴ Implementasi dalam definisinya menyangkut berbagai aspek dalam perwujudannya oleh karena itu kegiatan implementasi bukanlah suatu kegiatan yang mudah dan sederhana, tetapi sangat kompleks terutama dalam kaitannya dengan pengelolaan sumber yang tersedia dan kemampuan untuk

¹³Ahmad Zazili, 2008, **Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional**,(online)http://eprints.undip.ac.id/16310/1/AHMAD_ZAZILI.pdf, diakses tanggal (30 September 2013), hlm 25.

¹⁴Andi Hamzah, **Kamus Hukum**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986, hlm 261.

mengolah sumber tersebut secara optimal sehingga implementasi dapat berjalan. Menurut Kamus Besar Webster sebagaimana dikutip oleh Solichin Abdul Wahab¹⁵, *“to implement” berarti “to provide the means of carrying out”* (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu) dan *“to give practical effect to”* dalam arti menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Selanjutnya menurut Wahab bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk negara sebagai *“outcome”* (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah.¹⁶

b. Teori Implementasi

Berbicara mengenai implementasi suatu produk hukum (peraturan perundang-undangan) secara tidak langsung akan sama dengan berbicara mengenai efektif tidaknya produk hukum tersebut bekerja di masyarakat. Dengan kata lain tujuan pembentukan peraturan perundang-undangan tersebut tercapai atau tidak di dalam masyarakat. Oleh karena itu berbicara mengenai implementasi produk hukum tidak akan lepas dari Teori Efektifitas Hukum atau Teori Penegakan Hukum. Hal tersebut dikarenakan efektifitas ialah satu tolok ukur keberhasilan suatu lembaga ataupun suatu kegiatan dalam rangka mencapai tujuannya. Efektifitas berarti¹⁷ ada efeknya (pengaruh, akibat) terhadap sesuatu yang akan diukur tingkat efektifitasnya. Penegakan hukum sendiri merupakan suatu proses dimana segala upaya dikerahkan sehingga norma-norma hukum dapat berfungsi dalam masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman perilaku dalam kehidupan sosial dalam masyarakat.

¹⁵Solichin Abdul Wahab, **Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm 64.

¹⁶Ibid., hlm 64

¹⁷W. J. S. Poerwadarminta, **Kamus Umum Bahasa Indonesia(diolah kembali oleh Pusat Pembinaan Bahasa, Depdikbud)**, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hlm 521.

Teori Efektifitas Hukum yang terkenal dan banyak dianut ialah yang dikemukakan oleh seorang pakar hukum bernama Lawrence M. Friedman dengan mengemukakan teori "*legal system*" yang terdiri dari tiga komponen pokok,¹⁸ yaitu substansi (berupa perundang-undangan), struktur (aparatus penegak hukum), dan budaya hukum (dukungan oleh masyarakat) yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Substansi hukum
Yang dimaksud dengan substansi hukum ialah aturan, norma, dan pola perilaku manusia yang berada dalam sistem, jadi substansi hukum merupakan sebuah produk hukum materil atau isi dari undang-undang yang mengharuskan norma addresat untuk melakukan atau melaksanakan sesuatu.
- b. Struktur hukum
Struktur hukum yang merupakan institusionalisasi ke dalam entitas-entitas hukum, seperti struktur pengadilan tingkat pertama, pengadilan tingkat banding dan tingkat kasasi. Friedman menegaskan bahwa hukum memiliki elemen pertama dari sistem hukum adalah struktur hukum, tatanan kelembagaan dan kinerja lembaga.
- c. Kultur hukum
Maksud dari budaya hukum adalah sikap-sikap dan nilai-nilai yang berhubungan dengan hukum bersama-sama yang terkait dengan tingkah laku yang berhubungan dengan hukum dan lembaga-lembaganya, baik secara positif maupun negatif.

Ketiga elemen dalam teori efektifitas atau teori penegakan hukum tersebut merupakan suatu lingkaran yang saling berkesinambungan. Antara elemen satu dengan elemen lainnya akan saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Ketiga elemen tersebut juga merupakan elemen yang bersifat kumulatif bukan alternatif. Sehingga apabila hendak mencapai tingkat efektifitas yang paling efektif dalam penegakan hukum maka ketiganya harus terpenuhi secara baik.

¹⁸Lili Rasjidi dan Ira Thania Rasjidi, **Pengantar Filsafat Hukum**, Mandar Maju, Bandung, 2010, hlm 295.

Substansi hukum sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya merupakan produk hukum itu sendiri. Produk hukum yang berlaku di dalam masyarakat merupakan produk hukum buatan manusia sehingga tidak mungkin akan sempurna, pasti terdapat kekurangan. Namun diharapkan para perumus produk hukum tersebut dalam merumuskannya dengan pengkajian yang dalam dan luas sehingga dihasilkan produk hukum yang tepat sasaran dan mampu berlaku efektif di masyarakat. UU Perlindungan Konsumen menitik beratkan pada keseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha. Hak dan kewajiban serta perbuatan yang dilarang baik bagi pelaku usaha maupun konsumen dimuat di dalamnya sehingga diharapkan dengan keberadaannya mampu menjadi payung hukum dalam penegakan perlindungan konsumen dan mampu memberikan efek jera bagi pelanggarnya karena di dalamnya sekaligus memuat mengenai sanksi apabila dilanggar.

Struktur hukum merupakan institusionalisasi dalam pelaksanaan produk hukum (substansi) yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam tatanan kelembagaannya penegak hukum harus mampu bekerja secara optimal dalam menegakkan hukum. Elemen penegak hukum tersebut baik dari segi masyarakat, pemerintah, maupun aparat penegak hukum lainnya. Kualitas masing-masing pribadi penegak hukum tersebut juga sangat menentukan keberhasilan suatu penegakan hukum. Karena penegak hukum yang berkualitas tentu akan menginginkan yang terbaik dalam pelaksanaan kewajibannya.

Kultur, budaya memegang peranan penting dalam penegakan hukum. Budaya yang berasal dari kebiasaan adalah suatu tolok ukur yang sangat mudah dikenali dari suatu aktivitas sosial masyarakat. Masyarakat yang berbudaya baik

maka akan selalu menjunjung tinggi kebaikan. Namun kenyataannya budaya untuk taat pada peraturan masih sangat rendah dalam masyarakat Indonesia sehingga terkadang hukumnya ada namun mati karena realisasinya tidak ada.

Berdasarkan pada uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa produk hukum yang baik akan sia-sia apabila penegak hukumnya tidak berkerja secara optimal, dan kedua sangat bergantung pada budaya untuk bersedia taat pada peraturan sehingga hukum dapat dijadikan landasan perilaku dalam bermasyarakat, jadi untuk dapat tercapai penegakan hukum maka baik substansi, struktur, maupun kultur harus terpenuhi secara bersamaan.

C. Tinjauan Umum Tentang Pengawasan

a. Pengertian Pengawasan

Istilah pengawasan dalam banyak hal sama artinya dengan kontrol. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, arti kata kontrol adalah pengawasan, pemeriksaan, mengontrol adalah mengawasi, memeriksa.¹⁹ Menurut Sujamto dalam Bahasa Indonesia fungsi *controlling* mempunyai padanan yakni pengawasan dan pengendalian. Pengawasan dalam arti sempit diberi definisi²⁰ sebagai segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas atau pekerjaan, apakah sesuai dengan semestinya atau tidak. Pengendalian memiliki pengertian yang lebih *forceful* daripada pengawasan,²¹ yaitu sebagai segala usaha atau kegiatan untuk menjamin

¹⁹W. J. S. Poerwadarminta, op. cit. hlm 521.

²⁰Sujamto, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1983, hlm 17.

²¹Ibid.

dan mengarahkan agar pelaksanaan tugas atau pekerjaan berjalan sesuai dengan semestinya.

Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. *Controlling is the process of measuring performance and taking action to ensure desired results.*²² Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. *The process of ensuring that actual activities conform the planned activities.*²³ Menurut Winardi “Pengawasan adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan”.²⁴ Sedangkan menurut Basu Swasta “Pengawasan merupakan fungsi yang menjamin bahwa kegiatan-kegiatan dapat memberikan hasil seperti yang diinginkan”.²⁵ Sedangkan menurut Komaruddin “Pengawasan adalah berhubungan dengan perbandingan antara pelaksana aktual rencana, dan awal untuk langkah perbaikan terhadap penyimpangan dan rencana yang berarti”.²⁶

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan suatu standar kerja, merancang sistem untuk pelaksanaan kinerja, kemudian membandingkan antara kinerja dengan standar yang telah dibuat. Berdasarkan pada perbandingan tersebut maka akan diketahui apakah terjadi penyimpangan atau tidak dalam pelaksanaan kinerja tersebut. Apabila kemudian diketahui bahwa

²²Ibid.

²³Yosa, 2010, **Pengertian Pengawasan**(*online*), <http://www.ditjem-depdagri.go.id>, (6 Juli 2013).

²⁴Ibid.

²⁵Ibid.

²⁶Ibid.

telah terjadi penyimpangan kemudian dapat dirumuskan langkah apa yang akan diambil guna mengatasi atau memperbaiki kondisi yang ada. Berdasarkan pada uraian tersebut maka dalam suatu perencanaan kerja, pengawasan memegang peranan penting, karena dengan adanya pengawasan dapat diketahui apakah tujuan yang diharapkan dalam suatu perencanaan kerja tercapai atau tidak.

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai, melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan dan tentu saja sampai sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

b. Teori Pengawasan

Ada beberapa teori yang relevan berkenaan dengan pengawasan antara lain :²⁷

- 1) Teori konsekuensi dan efektifitas keberlakuan hukum. Teori ini dikemukakan oleh Bruggink, menurut teori ini ada tiga macam keberlakuan hukum, yakni (1) keberlakuan normatif atau keberlakuan formal kaidah hukum, yaitu jika suatu kaidah merupakan bagian dari suatu sistem kaidah tertentu yang di dalam kaidah-kaidah hukum itu saling menunjuk, (2) keberlakuan faktual atau keberlakuan empiris yaitu keberlakuan secara faktual atau efektif, (3) keberlakuan evaluatif yaitu kaidah hukum berdasarkan isinya dipandang bernilai.
- 2) Teori kekuatan yuridis. Teori ini menyandarkan keberhasilan pelaksanaan pengawasan kepada ada atau tidaknya kekuatan yuridis. Efektifitas pengawasan digantungkan kepada sejauh mana produk hukum memiliki kekuatan yuridis dengan kata lain pelaksanaannya dapat dipaksakan.

²⁷Sirajuddin.dkk, **Hukum Pelayanan Publik**, Setara Pers, Malang, 2012, hlm 125-127.

- 3) Teori Tipe Pengawasan. Teori ini mengemukakan bahwa mempertahankan berarti menjaga agar pihak yang dituju oleh suatu kaidah sedapat mungkin memenuhinya. Untuk mencapai tujuan itu dikenal tipe mempertahankan hukum. Pertama, pengawasan dengan cara “mendesak dari atas” atau “membuat takut”. Kedua, pengawasan “membujuk” atau “melalui perundingan”.

Pada dasarnya ada beberapa jenis pengawasan yang dapat dilakukan, yaitu:²⁸

- 1) Pengawasan Intern dan Ekstern
Pengawasan intern adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang atau badan yang ada di dalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan.” Pengawasan ekstern adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di luar unit organisasi yang diawasi.
- 2) Pengawasan Preventif dan Represif
Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai, “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan.” Di sisi lain, pengawasan represif adalah “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan.”
- 3) Pengawasan Aktif dan Pasif
Pengawasan dekat (aktif) dilakukan sebagai bentuk “pengawasan yang dilaksanakan di tempat kegiatan yang bersangkutan.” Hal ini berbeda dengan pengawasan jauh (pasif) yang melakukan pengawasan melalui “penelitian dan pengujian terhadap surat-surat pertanggungjawaban yang disertai dengan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran.”

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara, pengawasan ditujukan untuk menghindari terjadinya “korupsi, penyelewengan, dan pemborosan anggaran negara yang tertuju pada aparaturnya atau pegawai negeri.” Dengan dijalankannya pengawasan tersebut diharapkan pengelolaan dan pertanggungjawaban anggaran dan kebijakan negara dapat berjalan sebagaimana direncanakan.

Pengawasan terkait perlindungan konsumen yang diatur di dalam UU Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 30 ayat (1) bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan

²⁸Yosa, op. cit, hlm 1.

ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Dalam pelaksanaan pengawasan tersebut baik pemerintah, masyarakat, maupun Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat harus berperan aktif sehingga dapat berjalan secara optimal. Begitu pula dengan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku sehingga konsumen yang dirugikan dapat diminimalisir. Dalam upaya pelaksanaan perlindungan konsumen faktor utama kelemahan konsumen ialah tingkat kesadaran akan hak-haknya yang masih rendah, terutama yang disebabkan oleh tingkat pendidikan konsumen tersebut yang rendah pula. Pada kondisi demikian perumusan terkait pengawasan dalam UU Perlindungan Konsumen adalah sekaligus untuk pemberdayaan konsumen sehingga lebih perhatian terhadap hak-hak yang dimilikinya.

Perumusan pengawasan dalam UU Perlindungan Konsumen oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memuat adanya unsur keseimbangan. Ketiga memiliki kedudukan yang sama pentingnya dalam melaksanakan pengawasan terkait dengan perlindungan konsumen. BPSK sebagai wakil dari pemerintah mengemban tugas untuk mengawasi pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha. Meskipun disebut secara jelas dalam UU Perlindungan Konsumen namun bukan berarti masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat tidak berhak, keduanya tetap berhak melakukan pengawasan terkait pencantuman klausula baku bersama BPSK.

Justifikasi terhadap tugas dan wewenang BPSK sebagai wakil dari pemerintah dalam pencantuman klausula baku kemudian semakin dipertegas

dengan aturan yang sifatnya lebih teknis yakni dengan lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah tersebut disebutkan bahwa :

- 1) Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/ atau jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/ atau jasa. Pelayanan purna jual yang dimaksud, pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, misalnya tersedianya suku cadang dan jaminan atau garansi.
- 2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/ atau jasa.
- 3) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat.
- 4) Ketentuan mengenai tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Menteri dan/ atau Menteri Teknis terkait bersama-sama atau sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Dengan demikian semakin jelas bahwa peran pemerintah dalam melaksanakan pengawasan dalam rangka perlindungan konsumen sangat besar. Hal tersebut sejalan dengan keberadaan BPSK sebagai lembaga pemerintah yang legal dengan justifikasi yang kuat dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya terkait dengan pelaksanaan pengawasan, tentunya pengawasan klausula baku yang menjadi titik beratnya.

D. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku

a. Pengertian Klausula Baku

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat

dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam UU Perlindungan Konsumen larangan pencantuman klausula baku dituangkan dalam Pasal 18 dan perumusan pasal tersebut sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen adalah untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Dalam hukum perjanjian terdapat beberapa istilah lain dari klausula baku, yaitu :²⁹

- a. *Standart Contract* (Bahasa Inggris)
- b. *Stadardized Contract* (Bahasa Inggris)
- c. *Standardized Mass Contract* (Bahasa Inggris)
- d. *Standard Form Contract* (Bahasa Inggris)
- e. *Pad Contract* (Bahasa Inggris)
- f. *Contract of Adhesion* (Bahasa Inggris)
- g. *Standaardregeling* (Bahasa Belanda)
- h. *Algemene Voorwaarden* (Bahasa Belanda)
- i. *Algemeine Geschäfts Bedingun* (Bahasa Jerman)
- j. *Standaardverrag* (Bahasa Jerman)
- k. *Stadaardkonditionen* (Bahasa Jerman)
- l. *Yakkan* (Bahasa Jepang)
- m. *Futsu Keiyaku Jokan* (Bahasa Jepang)
- n. *Gyomu Yakkan* (Bahasa Jepang)
- o. Kontrak Baku (Bahasa Indonesia)
- p. Kontrak Standar (Bahasa Indonesia)

Klausula baku dengan berbagai macam istilahnya memunculkan berbagai pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain seperti Mariam Darus Badruzaman yang mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir³⁰, kemudian Sutan Remi Sjahdeni mengartikan perjanjian standar sebagai³¹ perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada

²⁹Munir Fuadi, **Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm 75.

³⁰Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 146.

³¹Ibid, hlm 146.

dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal yang spesifik dari obyek yang diperjanjikan. Sjahdeni menekankan,³² yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya. Menurut Munir Fuadi yang dimaksud kontrak baku adalah³³

“suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi “*take it or leave it*”.

b. Perkembangan Klausula Baku di Masyarakat

Perjanjian standar (baku), sebenarnya sudah dikenal sejak zaman Yunani Kuno. Plato misalnya, pernah memaparkan praktik penjualan makan yang harganya ditentukan secara sepihak oleh penjual, tanpa memperhatikan perbedaan mutu makanan tersebut.³⁴ Dalam perkembangannya tentu saja penentuan secara sepihak oleh produsen/penyalur produk (penjual) tidak lagi sekedar masalah harga, tetapi mencakup syarat-syarat yang lebih detail. Selain itu, bidang-bidang yang diatur dengan perjanjian standar semakin bertambah luas. Menurut sebuah

³²Ibid.

³³Munir Fuadi, op. cit. hlm 76.

³⁴Shidarta, op. cit. hlm 146.

laporan dalam *Harvard Law Review* pada tahun 1971 bahwa,³⁵ 99 persen perjanjian yang dibuat di Amerika Serikat berbentuk perjanjian standar.

Realita yang terjadi di dalam masyarakat, bahwa dalam menjaga keberlangsungan roda perekonomian, peran konsumen cukup penting. Ironisnya, sebagai salah satu pelaku ekonomi, dalam hal perlindungan hukum, posisi konsumen sangat lemah. Salah satu bukti adalah keberadaan klausula baku dalam perdagangan sehari-hari.

c. Ciri-ciri Klausula Baku

Secara sederhana, klausula baku memiliki ciri-ciri sebagai berikut :³⁶

- 1) Perjanjian dibuat secara sepihak oleh produsen yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
- 2) Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
- 3) Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
- 4) Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Pihak produsen beralasan, selain praktis dan efisien, penerapan klausula baku dalam praktik perdagangan sehari-hari, juga masih dalam koridor perundang-undangan yang ada. Justifikasi yang dipakai produsen adalah Pasal 1338 KUH Perdata, tentang asas kebebasan berkontrak. Pada Pasal 1320 KUH Perdata disebutkan bahwa, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal.

³⁵Ibid, hlm 146.

³⁶Sudaryatmo, **Hukum dan Advokasi Konsumen**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm 93.

Namun harus dipahami, bahwa maksud dari Pasal 1338 KUH Perdata tersebut adalah asas kebebasan berkontrak yang dapat diterapkan apabila kedudukan para pihak seimbang. Apabila kedudukan para pihak tidak seimbang, penerapan asas kebebasan berkontrak akan membawa kecenderungan terjadinya eksploitasi dari pihak yang kuat (produsen) kepada pihak yang lemah (konsumen). Jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran klausula baku, tidak lain karena dicantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah³⁷ klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).

Klausula baku yang memuat klausula eksonerasi inilah yang pada akhirnya menuntut perhatian lebih dari semua pihak utamanya pemerintah dan masyarakat selaku konsumen sehingga pengawasan sangat diperlukan. Dengan adanya pengawasan diharapkan pelaku usaha sadar bahwa klausula baku yang dibuatnya adalah merugikan konsumen dan dilarang oleh Undang-Undang, di sisi lain konsumen semakin peka untuk selalu melindungi hak-haknya dari perbuatan pelaku usaha yang sewenang-wenang termasuk terkait klausula baku.

Dalam praktik klausula-klausula yang berat sebelah dalam kontrak baku tersebut biasanya mempunyai wujud sebagai berikut :³⁸

- a. Dicitak dengan huruf kecil;
- b. Bahasa yang tidak jelas artinya;
- c. Tulisan yang kurang jelas dan susah dibaca;
- d. Kalimat yang kompleks;

³⁷Shidarta, op. cit. hlm 147.

³⁸Munir Fuadi, op. cit. hlm 78.

- e. Bahkan, ada kontrak baku yang tidak berwujud seperti kontrak tersamar, seperti tiket parkir, karcis bioaskop, tanda penerimaan pembuatan foto, dan lain-lain.

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

a. Pengertian BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah seiring dengan perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Keberadaan BPSK semakin memegang peranan penting dengan meningkatnya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di berbagai daerah di Indonesia. Pembentukan serta keberadaannya pun mendapat justifikasi yang jelas dengan penyebutannya dalam salah satu pasal di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Pada pasal 49 UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa BPSK berkedudukan di Daerah Tingkat II seluruh Indonesia, dan untuk dapat menjadi anggota BPSK maka seseorang harus memenuhi syarat sebagaimana diatur pada bagain ayat (2) antara lain :

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Anggota BPSK tersebut terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Pada masing-masing unsur tersebut berjumlah paing sedikit 3 (tiga)

orang dan paling banyak 5 (lima) orang. Sehingga anggota BPSK minimal 9 (sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang.

BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen maka akan membentuk majelis. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur anggota BPSK serta dibantu oleh seorang panitera. Putusan dari BPSK bersifat final dan mengikat serta harus dikeluarkan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari setelah gugatan diterima. Keputusan BPSK tersebut kemudian wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya atau apabila ia keberatan dapat mengajukan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Pengadilan negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan tersebut (Pasal 58). Selanjutnya kasasi pada putusan Pengadilan Negeri ini diberi luang waktu 14 (empat belas) hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi (Pasal 58).

b. Dasar Hukum BPSK di Indonesia

Dasar hukum keberadaan BPSK di Indonesia antara lain :

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Keputusan Presiden No.90/ 2001 tentang Pembentukan BPSK;
- 3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen);
- 4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran

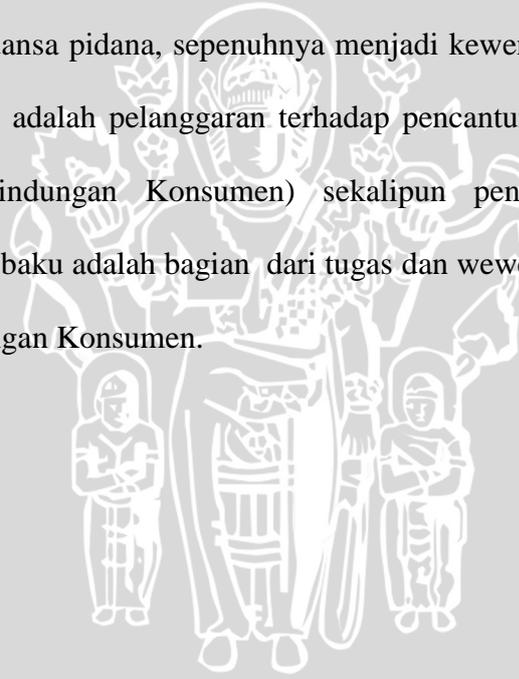
- LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat);
- 5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
 - 6) Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
 - 7) Peraturan Walikota Nomor 56 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Disperindag Kota Malang.

c. Tugas dan Wewenang BPSK

BPSK sebagai lembaga yang bertugas untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen memiliki tugas dan wewenang sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen, yang meliputi :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Kewenangan BPSK meskipun telah diatur dalam Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen namun lingkupnya sangat terbatas, yang menjadi kewenangan pokok dari BPSK adalah terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen, sedangkan seperti pengawasan pencantuman klausula baku merupakan kewenangan lain dari BPSK. Lingkup sengketa yang berhak ditangani hanya mencakup pelanggaran Pasal 19 ayat (2), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sanksi yang dijatuhkan hanya berupa sanksi administratif. Pengertian sanksi di sini telah mendapat pengaruh dari sistem *Common Law* sehingga dapat berupa penetapan ganti rugi. Pelanggaran terhadap pasal-pasal lainnya dalam UU Perlindungan Konsumen yang bernuansa pidana, sepenuhnya menjadi kewenangan pengadilan. Termasuk kategori ini adalah pelanggaran terhadap pencantuman klausula baku (Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen) sekalipun pengawasan terhadap pencantuman klausula baku adalah bagian dari tugas dan wewenang BPSK dalam Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Empiris. Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum empiris adalah³⁹ penelitian yang dilakukan dengan identifikasi hukum dan efektivitas hukum. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di lapangan terkait implementasi Pasal 52 Huruf c tentang pengawasan klausula baku oleh BPSK dalam UU Perlindungan Konsumen.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah pendekatan yang dimanfaatkan untuk menganalisis dan memberikan jawaban untuk mengefektifkan bekerjanya seluruh struktur institusional hukum.⁴⁰ Implementasi dari Pasal 52 Huruf c UU Perlindungan Konsumen tentang pengawasan klausula baku oleh BPSK adalah fokus kajian peneliti.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di kantor Disperindag Kota Malang dan BPSK Kota Malang. Dipilihnya BPSK Kota Malang sebagai lokasi penelitian karena BPSK Kota Malang termasuk dalam 10 BPSK pada awal pembentukannya di Seluruh Indonesia, pemilihan Kota Malang sebagai salah satu daerah dimana

³⁹Burhan Ashofa, **Metode Penelitian Hukum**, Rineka Cipta, Jakarta, 1998, hlm 14.

⁴⁰Bambang Sunggono, **Metode Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm 73.

BPSK didirikan ialah pesatnya kemajuan bidang perekonomian dan perdagangan di Kota Malang sebagai Kota kedua terbesar di Jawa Timur yang potensial sekali untuk timbul sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.⁴¹

D. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Data Primer artinya adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.⁴² Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian di lapangan (*Field Research*), yaitu dari anggota BPSK dan anggota Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa Kota Malang terkait dengan pelaksanaan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku sesuai dengan Pasal 52 huruf c UU Perlindungan Konsumen.
- b. Data sekunder, yaitu data berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum,

⁴¹ Menurut Ibu Ir. Tutik Mujiati selaku Kepala Sekertariat Bidang Perlindungan Konsumen dalam Disperindag Kota Malang, hingga sekarang BPSK Kota Malang adalah salah satu BPSK paling aktif di Indonesia, hal tersebut ditandai dalam 3 (tiga) tahun terakhir dimana BPSK Kota Malang menyelesaikan 15 (lima belas) sengketa pada tahun 2011, kemudian 34 (tiga puluh empat) sengketa pada tahun 2012 dan pada tahun 2013 sampai dengan bulan Juli sudah 25 (dua puluh lima) sengketa konsumen. Lokasi penelitian kedua adalah Disperindag Kota Malang karena secara struktur organisasi BPSK berada di bawah Disperindag Kota Malang, kemudian hal ini berkaitan dengan aturan teknis berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh BPSK, alasan berikutnya pemilihan Disperindag Kota Malang adalah,⁴¹ dalam struktur organisasi Disperindag Kota Malang terdapat dua bagian yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan klausula baku, yakni BPSK dan Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa. Sebelum BPSK dibentuk Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa yang melaksanakan pengawasan tersebut, oleh karena itu peneliti bermaksud untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara keduanya, apakah terjadi pelimpahan kewenangan atau tidak setelah dibentuknya BPSK dan siapakah yang memegang kewenangan penuh terkait dengan pengawasan klausula baku di bawah koordinasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang sekarang.

⁴² Amiruddin dan Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm 30.

dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.⁴³ Data sekunder dalam penelitian ini berupa :

- 1) Dokumentasi atau berkas-berkas penting dari Disperindag Kota Malang utamanya Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa dan BPSK Kota Malang terkait pengawasan pencantuman klausula baku. Dokumen atau berkas-berkas penting tersebut antara lain salinan Surat Keputusan Pendirian dan Pengangkatan Anggota BPSK Kota Malang, Putusan sengketa terkait klausula baku yang ditangani BPSK dan Daftar Sengketa yang masuk ke BPSK Kota Malang Tahun 2012;
- 2) Data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan baik dari penelusuran peraturan hukum yang mengatur segala yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini maupun literatur-literatur terkait lainnya.

E. Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari kantor Disperindag dan BPSK Kota Malang berupa penjelasan anggota BPSK yang diwakili oleh Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang dan satu Petugas Pengawas Barang Beredar dan Jasa Kota Malang terkait dengan pengawasan pencantuman klausula baku.

⁴³Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm 151.

b. Data sekunder yang terdiri dari :

- 1) Dokumen atau berkas-berkas penting yang diroleh penulis dengan menggandakan dakumen atau berkas milik Disperindag dan BPSK Kota Malang terkait dengan pengawasan pencantuman klausula baku;
- 2) Peraturan perundang-undangan yang diperoleh dari Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, dan Perpustakaan Umum Kota Malang.
- 3) Literatur yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen yang diperoleh dari Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, dan Perpustakaan Umum Kota Malang;
- 4) Artikel maupun jurnal terkait dengan pengawasan BPSK terhadap pencantuman klausula baku yang diperoleh dari Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, dan Perpustakaan Umum Kota Malang, maupun dari internet;
- 5) Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Besar Bahasa Inggris, dan Kamus Hukum yang diperoleh dari Koleksi Pribadi, Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, dan Perpustakaan Umum Kota Malang.

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, data primer ditelusuri dengan menggunakan teknik wawancara yaitu⁴⁴ teknik yang digunakan apabila menginginkan data berupa cerita rinci dan bahasa hasil konstruksi dari para responden, misalnya tentang pengetahuan, pengalaman, pendapat, atau pandangan hidup.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini akan dikumpulkan dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Studi kepustakaan adalah⁴⁵ studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempelajari, dan mengutip data dari berbagai sumber seperti literatur, Peraturan Perundang-undangan, artikel, makalah, hasil penelitian berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Studi kepustakaan penulis lakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, dan Perpustakaan Umum Kota Malang.

Studi dokumentasi adalah⁴⁶ cara pengumpulan data yang diperoleh dari catatan (data) yang telah tersedia atau telah dibuat oleh pihak lain, misalnya jumlah penduduk dan catatan hasil rapat organisasi. Studi dokumentasi penulis lakukan pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan BPSK Kota

⁴⁴Hamidi, **Metode Penelitian dan Teori Komunikasi**, UMM Press, Malang, 2010, hlm 140.

⁴⁵Lexi J. Moleong, **Metode Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004, hlm 157.

⁴⁶Hamidi, loc. cit.

Malang dengan menggandakan dokumen atau berkas yang diperoleh terkait fokus penelitian.

G. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari unit analisis/hasil pengukuran yang dibatasi oleh kriteria tertentu, pengertian lain menyebutkan bahwa populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari obyek yang diteliti, dengan kata lain populasi ialah keseluruhan atau totalitas obyek psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu.⁴⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang dan seluruh anggota Tim Pengawas Barang dan Jasa Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

Sampel adalah⁴⁸ sekumpulan sebagian dari unit populasi yang diperoleh melalui proses sampling tertentu, pengertian lain menyebutkan bahwa sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel. Menurut Ferguson sampel adalah⁴⁹ beberapa bagian kecil atau cuplikan yang ditarik dari populasi. Sampel dan responden dalam penelitian ini yaitu anggota BPSK Kota Malang diwakili oleh Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen sebagai responden. Sampel berikutnya yakni satu anggota dari Tim Pengawasan Barang dan Jasa di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang. Teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu sampel bertujuan/pertimbangan (*purposive sampling*). *Purposive*

⁴⁷Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, **Metodologi Penelitian**, Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm 121.

⁴⁸Ibid.

⁴⁹Ibid.

sampling adalah⁵⁰ salah satu teknik penentuan sampel yang dalam memilih subyek-subyek sampelnya diambil anggota-anggota sampel sedemikian rupa sehingga sampel tersebut benar-benar mencerminkan ciri-ciri dari populasi yang sudah dikenal sebelumnya. Dalam *sampling* bertujuan/pertimbangan, pertimbangan peneliti memegang peranan penting, bahkan menentukan dalam pengambilan sekumpulan obyek untuk diteliti. Pertimbangan peneliti menentukan obyek mana yang dapat dianggap sebagai anggota sampel.

H. Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :⁵¹

- 1) Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri;
- 2) Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya;
- 3) Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Metode ini memaparkan semua data, baik berupa data primer maupun sekunder yang telah diperoleh, kemudian dianalisis berdasarkan teori dan peraturan nasional tentang perlindungan konsumen.

⁵⁰Ibid, hlm 131.

⁵¹Lexi J. Moleong, op. cit hlm 248.

I. Definisi Operasional

- a. Implementasi adalah penerapan, pelaksanaan suatu perjanjian atau keputusan atau dengan kata lain pelaksanaan suatu produk hukum dalam lapangan kehidupan nyata.
- b. Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.
- c. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku ialah kinerja yang dilakukan BPSK dalam rangka pelaksanaan tugasnya untuk mengawasi pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha sehingga tidak merugikan konsumen.
- d. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
- e. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- f. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Disperindag Kota Malang.

1. Sejarah Disperindag Kota Malang.

Pemerintah berasal dari kata perintah.⁵² Perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu atau sesuatu yang harus dilakukan.⁵³ Pemerintah dapat diartikan sebagai orang, badan, atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah.⁵⁴ Pemerintah berbeda dengan pemerintahan, pemerintah lebih menunjuk kepada subyek atau pelakunya sedangkan pemerintahan lebih kepada proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

Praktik penyelenggaraan pemerintahan perlu adanya kekuasaan, kekuasaan diperlukan untuk menggerakkan berbagai aktivitas baik di bidang legislatif, eksekutif, maupun yudikatif. Pelaksanaan suatu pemerintahan akan lebih mudah apabila menggunakan sistem pembagian kekuasaan. Pembagian kekuasaan yang dianut oleh Indonesia dilaksanakan dengan otonomi yang bersifat desentralisasi. Otonomi memberi kebebasan pada pemerintah di tiap-tiap daerah untuk menjalankan kekuasaan dalam lingkup wilayahnya. Salah satu bentuk pelaksanaan otonomi daerah tersebut adalah pembentukan dinas-dinas teknis di

⁵²Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Alumni, Bandung, 2007, hlm 7.

⁵³Ibid.

⁵⁴Ibid.

daerah yang bertanggung jawab pada pemerintah pusat, termasuk di dalamnya adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.⁵⁵ Pada Pasal 2 Peraturan Daerah Kota Malang tersebut disebutkan bahwa dengan Peraturan Daerah tersebut akan dibentuk 16 (enam belas) Dinas, termasuk salah satunya Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang memiliki tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perindustrian dan perdagangan.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah tersebut sifatnya masih sangat umum, sehingga dibentuk aturan yang sifatnya lebih teknis yaitu Peraturan Walikota Malang Nomor 56 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan.⁵⁶ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dikepalai oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota Malang melalui Sekertaris Daerah Kota Malang. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dipusatkan di Gedung Perkantoran Terpadu, Jalan Mayjen Sungkono Malang, Gedung A Lantai 3.

⁵⁵Dinas KOMINFO Kota Malang, **Gambaran Umum Disperindag Kota Malang**, 2011, (online), <http://perindag.malangkota.go.id/profile.php>, diakses 21 Oktober 2013.

⁵⁶Ibid.

2. Visi dan Misi Disperindag Kota Malang.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang sebagai salah satu pelaku pembangunan perindustrian dan perdagangan di daerah memiliki visi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Visi Disperindag Kota Malang⁵⁷ adalah terwujudnya industri dan perdagangan yang mandiri, tangguh, unggul, dan berdaya saing untuk pembangunan ekonomi yang produktif dan berkelanjutan. Visi akan tercapai apabila ada misi yang dilaksanakan. Adapun misi Disperindag Kota Malang dalam merealisasikan visinya antara lain :⁵⁸

- a. Mewujudkan pelayanan publik melalui pengembangan, fasilitasi, penataan, pembinaan, dan pemberdayaan dunia usaha;
- b. Mewujudkan teknologi industri bagi pengembangan industri kecil, menengah, dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal dan berwawasan lingkungan;
- c. Mewujudkan promosi perdagangan dalam dan luar negeri dalam rangka perluasan pasar, perlindungan konsumen, dan pengamanan peredaran barang dan jasa;
- d. Mewujudkan penguatan dan pengembangan kinerja kelembagaan Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

3. Tujuan dan Sasaran Disperindag Kota Malang.

Disperindag Kota Malang selain memiliki visi dan misi, juga memiliki tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, tujuan ditetapkan untuk merealisasikan misi, sedangkan sasaran ditetapkan untuk mewujudkan tujuan dari Disperindag Kota Malang. Tujuan Disperindag Kota Malang antara lain :⁵⁹

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik baik di tingkat perijinan, fasilitasi, penataan, pembinaan, dan pemberdayaan dunia usaha baik sektor perindustrian maupun perdagangan;

⁵⁷Dinas KOMINFO Kota Malang, **Visi dan Misi Disperindag Kota Malang**, 2011, (online), <http://perindag.malangkota.go.id/visi.php>, diakses 21 Oktober 2013.

⁵⁸Ibid

⁵⁹Dinas KOMINFO Kota Malang, **Tujuan dan Sasaran Disperindag Kota Malang**, 2011, (online), <http://perindag.malangkota.go.id/tujuan.php>, diakses 21 Oktober 2013.

- b. Terwujudnya struktur industri yang tangguh ditandai dengan tingginya penguasaan teknologi dan meningkatkan penggunaan hasil produksi daerah;
- c. Mengoptimalkan potensi pasar lokal dan internasional melalui peningkatan daya saing serta perluasan dan pematapan pasar produk ekspor;
- d. Meningkatkan kesadaran produsen dan konsumen akan kualitas produk termasuk di dalamnya tertib ukur takar dan timbang sebagai upaya menciptakan ketertiban umum dan perlindungan konsumen;
- e. Menerapkan tata pemerintahan yang baik dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, transparan, dan akuntabel, serta menerapkan prinsip partisipasi, efisiensi, dan efektivitas di bidang perindustrian dan perdagangan.

Sasaran yang ditetapkan untuk mewujudkan tujuan dari Disperindag Kota Malang sehingga diketahui tingkat pencapaiannya antara lain :⁶⁰

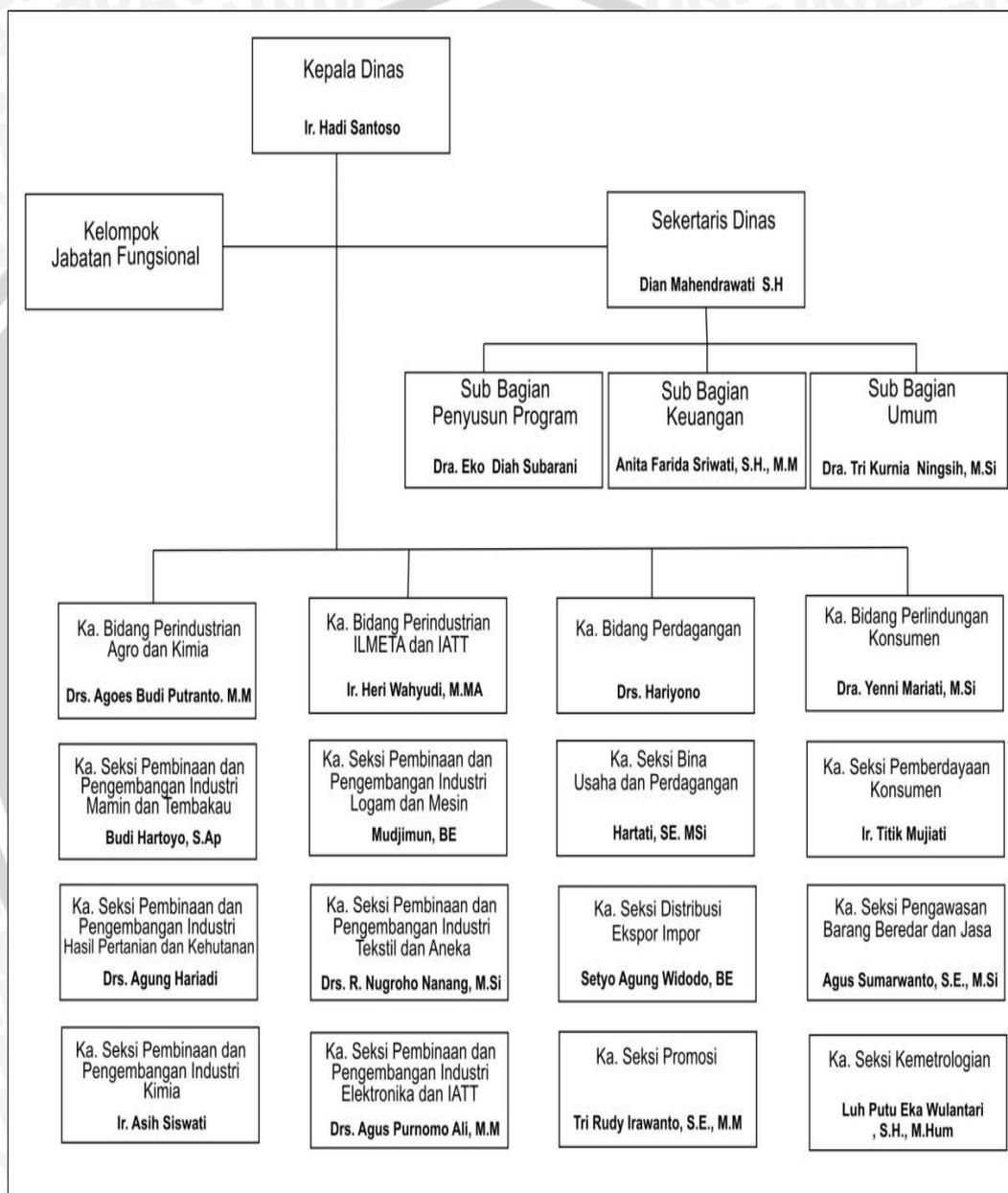
- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada dunia usaha di bidang industri dan perdagangan;
- b. Meningkatnya daya saing berkelanjutan di pasar global melalui akses dan penetrasi pasar, kemitraan strategi global yang melibatkan dunia usaha Malang serta penciptaan produk yang dapat menerobos pasar global;
- c. Terwujudnya pemberdayaan dunia usaha mandiri dan siap sebagai pelaku ekspor serta meningkatnya akses pelaku IDKM ke sumberdaya produktif untuk penguasaan pasar;
- d. Meningkatnya perlindungan bagi dunia usaha dari persaingan yang tidak sehat dan perlindungan konsumen;
- e. Peningkatan peran lembaga, sarana dan prasarana bagi pelayanan di bidang perdagangan dan perindustrian.

⁶⁰Ibid.

4. Struktur Organisasi Disperindag Kota Malang.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Disperindag Kota Malang



Sumber : Data Sekunder, diolah, 2013

Keterangan :

Setiap unsur dalam organisasi Disperindag Kota Malang memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing. Tugas pokok dari masing-masing unsur tersebut antara lain :⁶¹

- a. Kepala Dinas, mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya;
- b. Sekretariat, melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- c. Bidang Perindustrian, melaksanakan tugas pokok pembinaan, pengembangan dan pemantauan bidang perindustrian;
- d. Bidang Perdagangan, melaksanakan tugas pokok pembinaan, pengembangan, rekomendasi perijinan, pemberian dan pencabutan perijinan bidang perdagangan, pembinaan dan pengawasan pendaftaran gudang dan pasar modern serta sarana penunjang perdagangan lainnya;
- e. Bidang Promosi dan Perlindungan Konsumen, melaksanakan tugas pokok mengidentifikasi potensi perindustrian dan perdagangan, serta pembinaan perlindungan konsumen;
- f. Bidang Pengendalian, melaksanakan tugas pokok pengendalian perindustrian, perdagangan dan promosi serta perlindungan konsumen.

Fungsi dari keseluruhan unsur Disperindag Kota Malang antara lain :⁶²

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang perindustrian dan perdagangan;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan asosiasi dunia usaha;
- d. Pelaksanaan pembinaan, pengembangan dan pengawasan kelembagaan di bidang industri dan perdagangan;
- e. Pelaksanaan fasilitasi permodalan dan pelatihan teknis manajemen di bidang industri dan perdagangan;
- f. Pelaksanaan monitoring dan fasilitasi kegiatan distribusi bahan kebutuhan pokok dan ekspor impor;
- g. Pelaksanaan promosi produk industri dan usaha perdagangan;

⁶¹Dinas KOMINFO Kota Malang, **Tugas Pokok dan Fungsi Disperindag Kota Malang**, 2011, (*online*), <http://perindag.malangkota.go.id/tupoksi.php>, diakses 21 Oktober 2013.

⁶²Ibid

- h. Pelaksanaan kemetrolgian dan pengawasan penerapan standar di bidang perindustrian dan perdagangan serta perlindungan konsumen;
- i. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan industri dan perdagangan;
- j. Pelaksanaan pengumpulan, analisis dan diseminasi data serta pengawasan, monitoring dan evaluasi kegiatan pasar dalam rangka penyediaan informasi pasar dan stabilisasi harga;
- k. Pelaksanaan fasilitasi operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- l. Pemberian pertimbangan teknis perijinan di bidang industri dan perdagangan;
- m. Pemberian dan pencabutan perijinan di bidang industri dan perdagangan;
- n. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
- o. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- p. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- q. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- r. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/ atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- s. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perindustrian dan perdagangan;
- t. Penyampaian data hasil pembanginan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
- u. Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- v. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- w. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa Disperindag Kota Malang.

Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa adalah tim yang dibentuk dibawah Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Malang. Tim ini dipimpin oleh Kepala Seksi Pengawasan Barang Beredar dan Jasa. Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa beranggotakan 3 orang yaitu⁶³ Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen, Kepala Seksi Pengawasan Barang Beredar dan Jasa,

⁶³Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

dan satu Petugas Pengawas Barang Beredar dan Jasa. Anggota dari Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa tersebut antara lain :⁶⁴

- a. Ketua : Agus Sumarwanto, SE., Msi.
- b. Anggota : Ir. Titik Mujiati

M. Ifan Susastra, SH.

Tim pengawas ini memiliki tugas mengawasi setiap barang dan/ atau jasa yang beredar dan bertanggung jawab kepada Kepala Disperindag Kota Malang. Pengawasan yang dilakukan bersifat langsung dengan mendatangi pelaku usaha yang ada di Kota Malang. Pengawasan meliputi kualitas barang dan/ atau jasa, nota pembelian barang dan/ atau jasa, klausula baku dan lain sebagainya. Tujuan utama dari pengawasan yang dilakukan adalah untuk melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang.

B. Gambaran Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.

1. Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (untuk penulisan selanjutnya disingkat BPSK) Kota Malang dibentuk pada tanggal 21 Juli 2001 seiring dengan disahkan dan diundangkannya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta

⁶⁴Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makasar.

Pada awal pembentukannya pada tanggal 21 Juli 2001 tersebut BPSK Kota Malang tidak langsung melaksanakan perlindungan konsumen di Kota Malang, BPSK tidak aktif sampai dengan tahun 2007.⁶⁵ Tidak aktifnya BPSK tersebut dikarenakan majelis BPSK pada waktu itu memiliki kesibukan masing-masing yang mempersulit mereka dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Ketidaktifan BPSK Kota Malang menjadikan tugas dan wewenang BPSK dalam menerima pengaduan terkait perlindungan konsumen beralih kepada Bagian Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Malang.⁶⁶

Peralihan tugas dan wewenang dari BPSK kepada Bagian Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Malang membuat pelaksanaan perlindungan konsumen di Kota Malang menjadi tidak fokus. Hal tersebut dikarenakan Bagian Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Malang tidak hanya bertugas membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Pada kondisi demikian, disisi lain sengketa konsumen yang masuk semakin meningkat, antara tahun 2003 sampai dengan tahun 2010 jumlah sengketa konsumen⁶⁷ di Indonesia berjumlah 1.106 (seribu seratus enam) kasus, dari jumlah kasus tersebut ditangani oleh 54 (lima puluh empat) BPSK yang tersebar di Indonesia, dan yang berhasil

⁶⁵Media Center Kenedes Kota Malang, **Imam Santoso : BPSK Siap Bantu Sengketa, 2011**, (*online*),<http://mediacenter.malangkota.go.id/2011/08/bpsk-siap-bantu-sengketa/>, diakses 21 Oktober 2013.

⁶⁶Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

⁶⁷Achmad Syaiful Afandi, **Siti Mahmudah : Tidak Semua Konsumen Bisa Ditangani BPSK**, 2013, (*online*),<http://mediacenter.malangkota.go.id/2013/02/tidak-semua-konsumen-bisa-ditangani-bpsk/>, diakses 21 Oktober 2013.

diselesaikan ada 1036 (seribu tiga puluh enam) kasus, baik melalui konsultasi, mediasi, dan arbitrase.

Akibat tidak aktifnya kegiatan perlindungan konsumen oleh BPSK Kota Malang tersebut, kemudian Kepala Disperindag Kota Malang, Bapak Imam Santoso mengajukan pembentukan anggota BPSK yang baru kepada Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Pembentukan anggota BPSK yang baru tersebut disetujui dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 34/M- DAG/ KEP/ 1/ 2011 pada tanggal 13 Januari 2011.⁶⁸ Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan tersebut kemudian dilaksanakan pelantikan anggota BPSK Kota Malang pada tanggal 23 Mei 2011. Pelantikan dilaksanakan⁶⁹ di Balai Kota Malang oleh Walikota Malang pada waktu itu, Drs. Peni Suparto, MAP. Dengan anggota BPSK yang sudah resmi dilantik tersebut, diharapkan BPSK Kota Malang dapat berperan aktif dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen di Kota Malang dan tidak ada konsumen yang merasa dirugikan.

2. Visi dan Misi BPSK Kota Malang.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu lembaga, selayaknya lembaga lainnya dalam pelaksanaan kegiatannya memiliki visi dan misi. Visi berkaitan dengan suatu hal yang ingin dicapai sebagai hasil dari pelaksanaan kegiatannya. Misi berkaitan dengan cara untuk mencapai visi

⁶⁸Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

⁶⁹Noname, **Pelantikan BPSK Kota Malang**, 2011, (online), <http://mediacenter.malangkota.go.id/tag/bpsk/>, diakses 21 Oktober 2013.

tersebut. Visi BPSK Kota Malang⁷⁰ adalah “Terwujudnya Lembaga yang Dipercaya Masyarakat dalam Menciptakan Perlindungan dan Keadilan Bagi Konsumen serta Mempercepat dan Mempermudah dalam Memberikan suatu Jaminan Kepastian Hukum”.

Visi tanpa misi maka hanyalah angan-angan tanpa realisasi, begitu pula dengan visi BPSK Kota Malang. Misi BPSK Kota Malang antara lain sebagai berikut :⁷¹

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

3. Struktur Organisasi BPSK Kota Malang.

Struktur BPSK Kota Malang sebagai suatu lembaga di bawah koordinasi Disperindag Kota Malang adalah sebagai berikut :⁷²

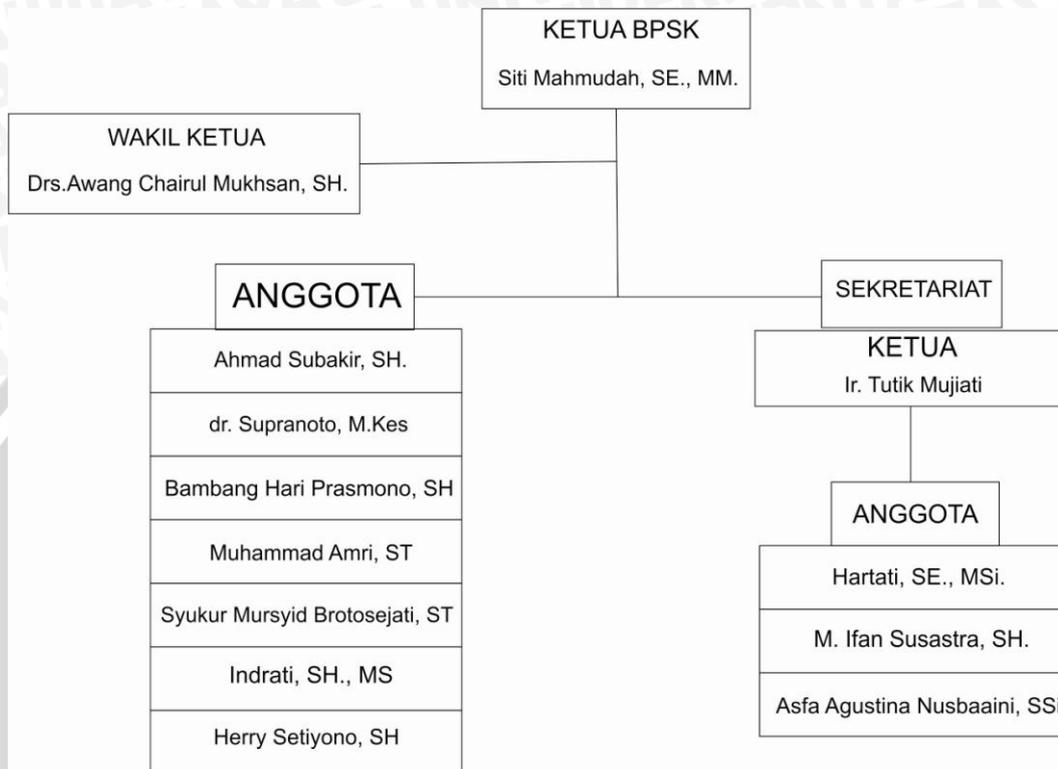
⁷⁰Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

⁷¹Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

⁷²Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

Gambar 4.2

Struktur Organisasi BPSK Kota Malang



Sumber : Data Sekunder, diolah, 2013

Masing-masing kedudukan dalam struktur organisasi BPSK Kota Malang tersebut saling berhubungan satu dengan lainnya. Pengaduan yang masuk akan diterima oleh bagian Sekertariat BPSK, kemudian untuk penyelesaian sengketanya Ketua BPSK akan menunjuk majelis penyelesaian sengketa. Majelis tersebut terdiri dari 3 (tiga) orang. Anggota majelis tersebut Kombinasi dari Ketua, Wakil, dan Anggota BPSK, atau ketiganya berasal dari anggota BPSK Kota Malang.

4. Kinerja BPSK Kota Malang.

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Tugas dan wewenang BPSK diatur di dalam UU Perlindungan Konsumen. Tugas dan wewenang tersebut secara keseluruhan ditujukan bagi penegakan hukum perlindungan konsumen. BPSK Kota Malang sebagaimana BPSK pada umumnya juga melaksanakan tugas dan wewenang dalam rangka perlindungan konsumen, perlindungan konsumen yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Malang terdiri dari perlindungan konsumen secara preventif, dan perlindungan konsumen secara represif. Perlindungan konsumen secara preventif yaitu perlindungan konsumen yang dilaksanakan sebelum konsumen mengalami kerugian/ menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Perlindungan konsumen secara represif adalah kebalikan dari perlindungan konsumen secara preventif, yaitu perlindungan konsumen setelah konsumen mengalami kerugian/ menderita sakit.

Perlindungan konsumen secara preventif dilakukan BPSK Kota Malang dengan sosialisasi baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha mengenai hak-hak mereka, dan supaya pelaku usaha dan konsumen mengetahui bahwa BPSK Kota Malang memiliki tugas dan wewenang terkait penyelesaian sengketa konsumen. Sosialisasi dilakukan BPSK Kota Malang bekerja sama dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (untuk penulisan selanjutnya disingkat LPKSM) sebagai mitra kerja, sosialisasi tersebut dilakukan dengan mengadakan penyuluhan-penyuluhan ke berbagai daerah di Kota Malang, membagikan brosur mengenai pendidikan konsumen cerdas dalam memilih

barang dan jasa, brosur mengenai tata cara pengajuan pengaduan kepada BPSK dan brosur terkait larangan klausula baku, dan masih banyak lagi.

Pelaksanaan perlindungan konsumen secara preventif berikutnya dilakukan dengan pengawasan secara berkala. Pengawasan dapat dilaksanakan setiap minggu, atau paling tidak sekali dalam sebulan.⁷³ Pengawasan yang dilaksanakan oleh anggota BPSK yang tergabung dalam Tim Pengawas Barang dan Jasa dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan, dan apabila ditemukan pelanggaran maka akan dilakukan peringatan kepada pelanggar, dalam menindak pelanggaran tersebut pengawas tidak dapat menjatuhkan sanksi namun hanya berupa peringatan karena pengawasan yang dilaksanakan sifatnya hanya pembinaan.

Perlindungan konsumen secara represif dilaksanakan setelah konsumen mengalami kerugian/ merasakan sakit setelah mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Perlindungan konsumen secara represif dilakukan dengan penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, maupun konsiliasi.⁷⁴ Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa yang berdasarkan perundingan yang melibatkan pihak ketiga yaitu moderator yang diterima oleh pihak-pihak yang bersengketa dalam perundingan.⁷⁵ Arbitrase adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbiter),⁷⁶ sedangkan konsiliasi adalah proses penyelesaian

⁷³Media Center Kenedes Kota Malang, Siti Mahmudah, loc. cit.

⁷⁴Ibid.

⁷⁵Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis (Alternative Dispute Resolutions)*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm 54.

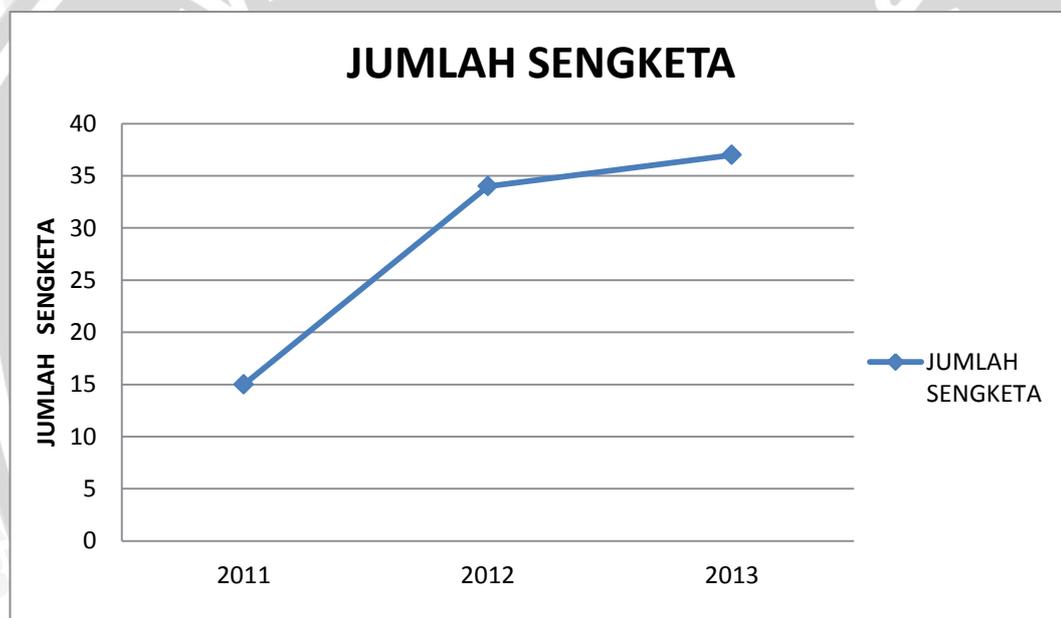
⁷⁶Ibid, hlm 146.

sengketa secara konsensual antara para pihak di mana pihak ketiga netral dapat berperan aktif maupun pasif.⁷⁷

Sengketa yang ditangani BPSK Kota Malang selalu mengalami peningkatan terutama pada 3 (tiga) tahun terakhir. Peningkatan tersebut dapat diketahui dari grafik berikut :⁷⁸

Gambar 4.3

Grafik Jumlah Sengketa BPSK Tahun 2011-2013



Sumber : Data Primer, diolah, 2013.

Keterangan :

Pada tahun 2011 terdapat 15 (lima belas) sengketa yang berhasil diselesaikan, kemudian pada tahun 2012 meningkat jumlahnya menjadi 34 (tiga puluh empat),

⁷⁷Ibid, hlm 23.

⁷⁸Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

dan pada tahun 2013 sampai dengan bulan Desember meningkat menjadi 37 (tiga puluh tujuh) sengketa.⁷⁹

Pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK sama seperti lembaga lainnya selalu terdapat evaluasi untuk pertanggungjawabannya. Evaluasi dilaksanakan dengan mengadakan rapat evaluasi setiap satu bulan sekali. Rapat evaluasi dilakukan antara Kepala Disperindag, Majelis BPSK, dan Kepala Sekertariat BPSK. Dalam rapat evaluasi tersebut akan dibahas mengenai⁸⁰ kinerja BPSK dalam satu bulan, sengketa-sengketa yang berhasil ditangani oleh BPSK Kota Malang, dan sengketa apa saja yang dirasa sulit untuk diselesaikan. Hal yang lebih penting lagi, dalam rapat evaluasi tersebut akan dibahas mengenai visi misi dalam penyelesaian sengketa konsumen sehingga antara majelis satu dengan majelis lainnya sinkron dalam penyelesaian sengketa konsumen.

C. Implementasi Pasal 52 Huruf C Tentang Pengawasan Klausula Baku Dalam UU Perlindungan Konsumen.

1. Peran Disperindag dan BPSK Kota Malang Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.

Klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

⁷⁹Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 13 Desember 2013.

⁸⁰Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

Berdasarkan pada rumusan dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut klausula baku memiliki unsur setiap aturan atau ketentuan, dipersiapkan atau ditetapkan terlebih dahulu, dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, mengikat, dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁸¹ Rumusan tentang klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen yang memenuhi unsur-unsur tersebut menyalahi asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 KUH Perdata dan syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata.

Asas kebebasan berkontrak adalah asas yang penting dalam perjanjian yang dimuat dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kebebasan berkontrak memberikan jaminan kebebasan kepada seseorang untuk secara bebas dalam beberapa hal yang berkaitan dengan perjanjian, diantaranya:⁸²

- a. Bebas menentukan apakah akan melakukan perjanjian atau tidak;
- b. Bebas menentukan dengan siapa akan melakukan perjanjian;
- c. Bebas menentukan isi atau klausula perjanjian;
- d. Bebas menentukan bentuk perjanjian;
- e. Kebebasan-kebebasan lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata menyebutkan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 (empat) syarat :

⁸¹Sudaryatmo, loc. Cit.

⁸²Ahmad Miru, **Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm 4.

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Pencantuman klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang kemudian diperkuat dengan rumusan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen yang di dalamnya dinyatakan secara jelas klausula baku bagaimana yang dilarang karena merugikan konsumen. Pada kenyataannya klausula baku masih banyak digunakan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Klausula baku yang ditemukan di Kota Malang antara lain adalah⁸³ klausula baku pada perjanjian kredit perbankan, klausula baku pada nota pembelian barang, nota penyedia jasa seperti *laundry*, dan pada nota jasa parkir. Hampir pada semua nota tersebut berisi pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen apabila timbul kerugian di kemudian hari.

Penegakan hukum perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam UU Perlindungan konsumen menuntut adanya peran aktif antara masyarakat, pemerintah, dan LPKSM. Peran aktif tersebut dilakukan demi terlindunginya hak-hak konsumen secara seimbang. Keseimbangan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen sebagai asas juga didukung oleh asas yang lain, asas tersebut yaitu kemanfaatan, keadilan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Berkaitan dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen tidak hanya BPSK yang berperan, konsumen sendiri harus

⁸³Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

berhati-hati sehingga kerugian dapat dihindari. Selain kehati-hatian konsumen pelaku usaha juga harus berhati-hati sehingga dalam melaksanakan usahanya tidak merugikan konsumen. Sehingga kedua belah pihak harus berhati-hati. Selain kehati-hatian tersebut salah satu bentuk penegakan hukum perlindungan konsumen adalah dengan pengawasan klausula baku, sehingga penggunaan klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen dapat berkurang, bahkan dihindari.

Pengawasan klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen menjadi salah satu tugas dan wewenang dari BPSK sebagaimana disebutkan dalam Pasal 52 Huruf c. Walaupun pengawasan tersebut merupakan tugas dan wewenang BPSK, masyarakat maupun LPKSM juga harus ikut melaksanakan pengawasan klausula baku dalam rangka penegakan hukum perlindungan konsumen.

Penggunaan klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen di Kota Malang banyak ditemukan, baik pada pelaku usaha kecil, menengah, maupun besar. Contoh penggunaan klausula baku tersebut oleh pelaku usaha kecil dan menengah sebagaimana telah disebutkan sebelumnya adalah⁸⁴ klausula baku pada nota pembelian barang, nota penyediaan jasa seperti *laundry*, dan pada nota jasa parkir, sedangkan contoh klausula baku yang digunakan oleh pelaku usaha besar adalah⁸⁵ klausula baku pada perjanjian kredit perbankan maupun lembaga pembiayaan. Menurut Bapak Ifan Susastra, penggunaan klausula baku yang memenuhi

⁸⁴Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

⁸⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen oleh pelaku usaha kecil dan menengah yang masih banyak mendominasi di Kota Malang, hal tersebut dikarenakan jumlah pelaku usaha yang sangat banyak sehingga kesulitan dalam pengawasan. Sedangkan untuk penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha besar seperti bank dan lembaga pembiayaan sudah dapat dikurangi. Hal tersebut seiring dengan banyaknya sengketa yang melibatkan bank dan lembaga pembiayaan terutama pada tahun 2012 yang berjumlah 30 (tiga puluh) sengketa. Pantauan BPSK terhadap kedua lembaga tersebut semakin ketat sehingga pelaku usaha tersebut lebih berhati-hati untuk menjalankan usahanya sehingga tidak merugikan pelaku usaha sendiri maupun konsumen.

Pengawasan klausula baku secara langsung di lapangan sebagai implementasi dari Pasal 52 Huruf c UU Perlindungan Konsumen belum dilaksanakan oleh BPSK Kota Malang.⁸⁶ BPSK Kota Malang belum melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam melaksanakan pengawasan klausula baku karena BPSK Kota Malang masih fokus pada penyelesaian sengketa konsumen.⁸⁷ Menurut Ibu Titik Mujiati selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen Disperindag Kota Malang, belum terlaksananya tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pengawasan klausula baku secara langsung dikarenakan BPSK Kota Malang pada awal dibentuk pada tahun 2001 mengalami kevakuman sampai tahun 2006. Kevakuman tersebut karena para anggota dan majelis dari BPSK Kota Malang memiliki kesibukan masing-masing yang sulit untuk ditinggalkan. Pada masa kevakuman tersebut kegiatan penegakan perlindungan konsumen

⁸⁶Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

⁸⁷Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

menjadi terbengkalai. Hal tersebut seharusnya tidak menjadi alasan belum dilaksanakannya pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Malang, karena dalam keadaan apapun hukum harus tetap ditegakkan (*fiat justitia et pereat mundus*)⁸⁸ dan BPSK dibentuk sebagai unsur pemerintah fungsinya adalah melayani masyarakat sehingga apabila pelayanan masyarakat tidak berjalan, keberadaan BPSK menjadi tidak memiliki peran.

Pada pelaksanaan tugas dan wewenang dalam membantu penyelesaian sengketa konsumen bukan berarti BPSK Kota Malang tidak memikirkan hak-hak konsumen yang dirugikan dengan penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha. Pengawasan klausula baku dilakukan bersamaan dengan penyelesaian sengketa konsumen, sebagai contoh⁸⁹ pada sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha penyedia jasa kredit kendaraan bermotor. Pada sengketa tersebut yang disengketakan biasanya terkait perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh penyedia jasa kredit kendaraan bermotor dan konsumen tidak mengetahuinya sehingga konsumen merasa dirugikan. Pada proses penyelesaian sengketa konsumen tersebut BPSK berusaha mempelajari apakah perjanjian tersebut merupakan klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen atau bukan. Apabila tergolong klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen maka setelah sengketa berhasil diselesaikan BPSK melakukan pembinaan kepada penyedia jasa kredit kendaraan bermotor bahwa klausula baku tersebut dilarang, kemudian secara berkala dilakukan pemeriksaan apakah perusahaan tersebut masih

⁸⁸Sudikno Mertokusumo, **Mengenal Hukum Suatu Pengantar**, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm 160.

⁸⁹Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

mencantumkan klausula baku yang dilarang tersebut atau tidak. Proses pengawasan yang dilakukan setelah adanya sengketa tersebut tidak hanya dilakukan pada pelaku usaha penyedia jasa kredit kendaraan bermotor namun juga kepada pelaku usaha di bidang perbankan. Salah satu contoh sengketa yang baru saja diselesaikan oleh BPSK terkait klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen adalah⁹⁰ sengketa antara PT. Bank Mega Tbk., Kantor Cabang Malang dengan nasabahnya. Sengketa tersebut bermula ketika Agus Hermawan selaku nasabah Bank Mega sebagai penggugat menandatangani Perjanjian Kredit Fasilitas Pembiayaan Mega Usaha Kecil Menengah (MEGA UKM) pada tanggal 6 Desember 2010 dengan jaminan sebidang tanah Sertifikat Hak Milik (SHM) atas nama Hendy Eka Vedhayana sebesar Rp 100.000.000,00 (Seratus Juta Rupiah) dengan suku bunga 12,5 % pertahun yang diangsur dalam jangka 60 (enam puluh) bulan atau 5 (lima) tahun dengan jumlah angsuran sebesar Rp 2.708.335,10 (Dua Juta Tujuh Ratus Delapan Ribu Tiga Ratus Tiga Puluh Lima koma Sepuluh Rupiah). Denda pembayaran dipercepat 2% dari total sisa kewajiban pokok.

Pada tanggal 8 Maret 2013 penggugat melakukan penyetoran sebesar Rp 66.320.000,00 (Enam Puluh Enam Juta Tiga Ratus Dua Puluh Ribu Rupiah) untuk pelunasan kredit sebesar Rp 69.715.787,92 (Enam Puluh Sembilan Juta Tujuh Ratus Lima Belas Ribu Tujuh Ratus Delapan Puluh Tujuh Koma Sembilan Puluh Dua Rupiah) termasuk denda *penalty* pelunasan 2% sebesar Rp 1.348.273,92

⁹⁰Putusan BPSK Kota Malang Nomor: 024/P.BPSK/06/2013, Tanggal 24 Juni 2013.

(Satu Juta Tiga Ratus Empat Puluh Delapan Ribu Dua Ratus Tujuh Puluh Tiga Koma Sembilan Puluh Dua Rupiah) sesuai perjanjian yang telah disepakati.⁹¹

Bank Mega Kantor Cabang Malang membebaskan kewajiban membayar denda *penalty* sebesar 5 (lima) kali angsuran yaitu Rp 13.541.675,50 (Tiga Belas Juta Lima Ratus Empat Puluh Satu Ribu Enam Ratus Tujuh Puluh Lima Koma Lima Puluh) kepada penggugat dengan alasan bahwa ada aturan baru dari pusat SK 116/DIRBM/13. Berdasarkan hal tersebut penggugat mengajukan keberatan atas perubahan denda *penalty* yang harus dibayar karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya dan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.⁹²

Pengaduan penggugat masuk ke BPSK Kota Malang Tertanggal 22 Mei 2013. Tergugat dalam hal ini Bank Mega Kantor Cabang Malang tidak menghadiri 3 (tiga) kali proses penyelesaian sengketa, sidang dilanjutkan oleh majelis BPSK dan akhirnya memutuskan untuk mengabulkan gugatan penggugat untuk sebagian atau seluruhnya dan menghukum penggugat untuk menghapuskan denda *penalty* sebesar 5 (lima) kali angsuran yaitu sebesar Rp 13.541.675,50 (Tiga Belas Juta Lima Ratus Empat Puluh Satu Ribu Enam Ratus Tujuh Puluh Lima Koma Lima Puluh) karena berdasarkan Pasal 18 Huruf g menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa

⁹¹Putusan BPSK Kota Malang Nomor: 024/P.BPSK/06/2013, Tanggal 24 Juni 2013.

⁹²Putusan BPSK Kota Malang Nomor: 024/P.BPSK/06/2013, Tanggal 24 Juni 2013.

konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Berdasarkan pada putusan terhadap sengketa antara Bank Mega Kantor Cabang Malang dengan nasabahnya tersebut, pada proses pertanggungjawabannya menggunakan penerapan *The Due Care Theory* dan *The Privity of Contract*. Menurut *The Due Care Theory* pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa apabila merugikan konsumen akibat kecerobohnya maka konsumen harus membuktikan kecerobohan pelaku usaha tersebut.⁹³ Hal ini terbukti bahwa dalam *draft* perjanjian antara dua pihak yang bersengketa ketentuan baru mengenai *penalty* tidak dimuat. Berikutnya penerapan *The Privity of Contract* bahwa konsumen yang mendapat ganti rugi adalah konsumen yang berikatan kontraktual dengan pelaku usaha,⁹⁴ hal tersebut juga terbukti dari nasabah yang mengadakan perjanjian kredit tersebut yang berhak atas ganti rugi. Dengan pengawasan bersamaan masuknya sengketa yang dilakukan oleh BPSK Kota Malang, hasilnya⁹⁵ penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen pada perjanjian kredit kendaraan bermotor dan perjanjian kredit perbankan dapat dikurangi secara signifikan.

Pengawasan klausula baku yang dilaksanakan oleh BPSK hanya terbatas pada pengawasan setelah adanya sengketa, sedangkan untuk pengawasan klausula baku secara langsung terutama pada nota pembelian barang maupun jasa belum dilaksanakan sama sekali.⁹⁶ Alasan belum dilaksanakannya pengawasan klausula baku secara langsung oleh BPSK Kota Malang selain karena fokus pada penyelesaian sengketa konsumen juga dikarenakan belum adanya aturan teknis

⁹³ Ahmad Zazili, loc. Cit.

⁹⁴ Ibid.

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

sebagai pelaksanaan Pasal 52 Huruf c UU Perlindungan Konsumen dari Kepala Disperindag Kota Malang.⁹⁷ Aturan teknis yang belum dibentuk tersebut menjadikan ruang gerak BPSK Kota Malang hanya terbatas pada Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang sudah ada sekarang yaitu melaksanakan tugas pokok mengidentifikasi potensi perindustrian dan perdagangan, serta pembinaan perlindungan konsumen.

Alasan berikutnya mengapa BPSK Kota Malang belum melaksanakan pengawasan klausula baku secara luas terutama pada nota pembelian barang maupun jasa dikarenakan adanya tumpang tindih kewenangan dalam struktur organisasi Disperindag Kota Malang. Struktur organisasi Disperindag Kota Malang membawahi 12 (dua belas) bidang selain Bidang Perlindungan Konsumen. Selain BPSK, dibawah struktur organisasi Disperindag Kota Malang terdapat bagian lain yang berwenang dalam melaksanakan pengawasan klausula baku terutama pada nota pembelian barang maupun jasa, bagian tersebut adalah Tim Pengawasan Barang Beredar dan Jasa. Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa tersebut yang selama ini melaksanakan pengawasan klausula baku. Hal tersebut karena sudah ada justifikasi yang jelas bagi Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa dalam Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Disperindag Kota Malang terkait dengan hal tersebut.⁹⁸

Tim Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang beranggotakan 3 (tiga) orang, 2 (dua) diantaranya adalah anggota BPSK Kota Malang yang

⁹⁷Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

⁹⁸Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

ditetapkan oleh pemerintah pusat sebagai petugas pengawas barang dan jasa. Hal tersebut yang menjadikan meskipun BPSK belum melaksanakan pengawasan klausula baku secara langsung dan mandiri namun ada keterlibatan anggotanya dalam Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa.

Pengawasan klausula baku oleh anggota BPSK yang tergabung dalam Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa Disperindag Kota Malang dilakukan secara rutin setiap bulan, dalam satu bulan dapat dilakukan pengawasan setiap minggu atau minimal sekali dalam satu bulan.⁹⁹ Pengawasan dilakukan pada seluruh pelaku usaha Kota Malang, sebagai contoh swalayan, pasar, toko kelontong, toko bangunan, dan lain lain. Pengawasan yang dilakukan oleh Tim Pengawas Barang dan Jasa tidak hanya pengawasan rutin yang dilakukan setiap bulan, ada pengawasan yang sifatnya terpadu. Pengawasan terpadu dilakukan pada waktu-waktu tertentu, seperti menjelang Hari Raya Idul Fitri, Hari Raya Natal, dan menjelang Tahun Baru. Pengawasan terpadu dilakukan dengan mengadakan pengawasan bersama dengan instansi-instansi terkait yang ada di Kota Malang. Pelaksanaan pengawasan terpadu selain dilaksanakan oleh Tim Pengawas Barang dan Jasa sebagai wakil dari Disperindag Kota Malang juga melibatkan Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Kepolisian Kota Malang.¹⁰⁰

Pengawasan pencantuman klausula baku yang dilaksanakan, baik pengawasan rutin maupun pengawasan terpadu kesemuanya ditujukan untuk

⁹⁹Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹⁰⁰Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

melindungi hak-hak konsumen sehingga tidak dirugikan. Tim Pengawas Barang dan Jasa pada saat melaksanakan pengawasan apabila menemukan pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen maka akan dilakukan pembinaan. Pembinaan dilakukan secara langsung di tempat dilakukannya pengawasan sehingga pelaku usaha mengetahui bahwa klausula baku tersebut dilarang. Penjatuhan sanksi pada saat ditemukan pelanggaran dalam pelaksanaan pengawasan tidak dapat dilakukan oleh pengawas. Hal tersebut karena pengawasan sifatnya pembinaan, sehingga tindak lanjut yang dilakukan hanya berupa peringatan, kemudian pemeriksaan berkala pada pelaku usaha yang bersangkutan apakah masih mencantumkan klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan konsumen atau tidak.

Berdasarkan pada penjelasan mengenai pelaksanaan pengawasan klausula baku yang telah diuraikan sebelumnya, pengawasan klausula baku secara langsung dilapangan belum dilaksanakan secara penuh oleh BPSK Kota Malang dan hanya didasarkan pada sengketa yang masuk terkait klausula baku. Pengawasan demikian apabila dihubungkan dengan jenis pengawasan, maka pengawasan yang dilaksanakan adalah pengawasan yang bersifat represif yaitu¹⁰¹ pengawasan yang dilakukan setelah akibat dari suatu kegiatan timbul. Pengawasan yang sifatnya represif tersebut hanya memiliki dampak positif penyelesaian sengketa yang bersangkutan, sehingga sifatnya evaluasi sedangkan untuk pencegahan terhadap akibat yang sifatnya negatif tidak dapat diwujudkan.

¹⁰¹Yosa, loc. Cit.

Bertolak belakang dengan pengawasan yang dilaksanakan oleh Tim Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, untuk pengawasan klausula baku yang dilaksanakan terhadap nota pembelian barang dan jasa jenisnya adalah pengawasan preventif, yaitu¹⁰² pengawasan yang dilaksanakan sebelum terjadinya penyimpangan sehingga sifatnya pencegahan.

Antara kedua jenis pengawasan tersebut masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya. Namun sampai dengan sekarang keduanya belum efektif untuk mencegah terjadinya kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen di Kota Malang. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan kedua jenis pengawasan tersebut yang masih terbatas. Pengawasan represif oleh BPSK Kota Malang masih terbatas pada pelaku usaha besar seperti Bank dan Lembaga Pembiayaan, sedangkan pengawasan preventif oleh Tim Pengawas Barang dan Jasa masih terbatas pada nota pembelian barang dan/ atau jasa.

Pengawasan pencantuman klausula baku sebagai bagian dari penegakan hukum perlindungan konsumen akan optimal apabila semua unsur yang berperan di dalamnya bekerja secara aktif. Unsur produk hukum, penegak hukum, dan budaya ketaatan masyarakat terhadap hukum yang berlaku harus baik. Pada pengawasan pencantuman klausula baku di Kota Malang apabila dihubungkan dengan Teori Efektifitas Hukum oleh Lawrence M. Friedman maka pada unsur penegak hukum (struktur) dan budaya ketaatan masyarakat terhadap hukum (kultur) yang mengakibatkan pengawasan yang dilaksanakan belum optimal.

¹⁰²Ibid.

Penegak hukum dalam hal ini pengawas belum melaksanakan pengawasan klausula baku secara optimal karena pada struktur yang lebih tinggi yaitu pembuat kebijakan belum membuat aturan teknis terkait pengawasan klausula baku sehingga masih terdapat tumpang tindih kewenangan. Sedangkan, di sisi lain masyarakat sebagai obyek keberlakuan suatu produk hukum belum mentaati isi dari produk hukum tersebut, sehingga tidak optimal

Optimal tidaknya suatu pengawasan sebagai bagian dari penegakan hukum memerlukan peran aktif dari berbagai pihak sehingga hukum benar-benar dapat ditegakkan. Pelaksanaan pengawasan klausula baku sebagai implementasi dari Pasal 52 Huruf c UU Perlindungan Konsumen apabila dilaksanakan secara optimal maka berarti hukum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai pengendali masyarakat (*law as mechanism of social control*).¹⁰³ Sebagai alat pengendali sosial tersebut hukum akan berperan sebagai segala sesuatu yang dilakukan untuk melaksanakan proses yang direncanakan, maupun yang tidak direncanakan untuk mendidik, mengajak, atau bahkan memaksa warga masyarakat agar menyesuaikan diri dengan kaidah-kaidah atau nilai-nilai yang berlaku.¹⁰⁴ Sama halnya dengan pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku sebagai implementasi Pasal 52 Huruf c UU Perlindungan Konsumen akan optimal dan masyarakat akan terkendali pada saat keberadaan klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen dapat dikurangi jumlahnya bahkan sudah tidak ditemukan, sehingga tidak ada konsumen yang dirugikan.

¹⁰³ Abdul Rahmad Budiono, **Pengantar Ilmu Hukum**, Bayumedia, Malang, 2005, hlm 34.

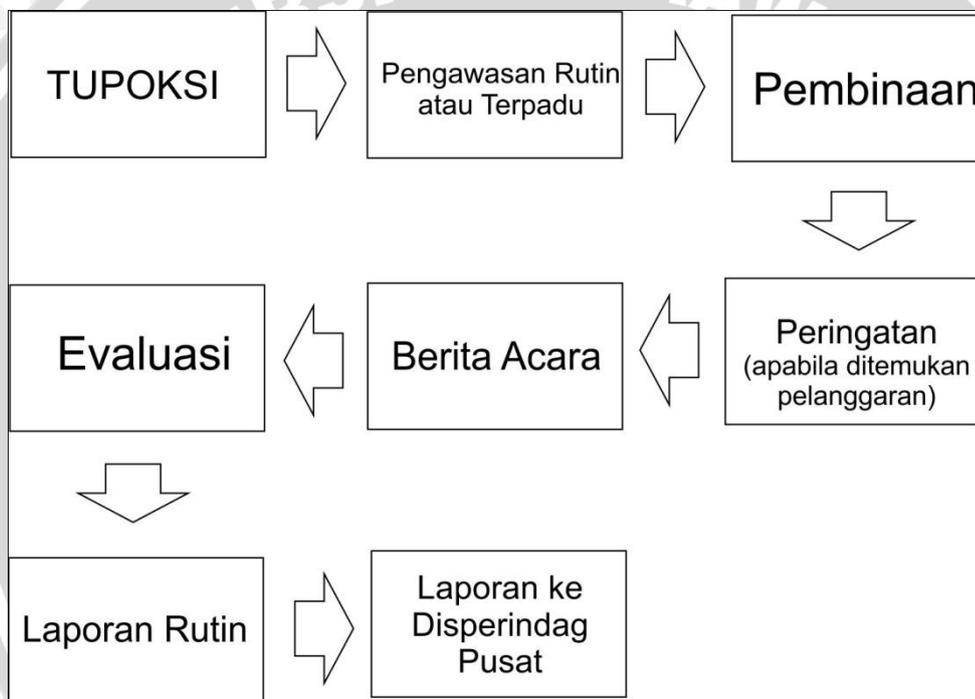
¹⁰⁴ Ibid.

2. Prosedur Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku.

Alur pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilakukan oleh Tim Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang dapat dijelaskan pada skema berikut ini :

Gambar 4.4

Alur Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku



Sumber : Data Primer, diolah, 2013

Keterangan :

1. Pada TUPOKSI Disperindag Kota Malang disebutkan bahwa salah satu tugas pokok dan fungsi dari bidang perlindungan konsumen adalah melaksanakan pembinaan perlindungan konsumen;

2. Berdasarkan TUPOKSI tersebut maka dilaksanakan pengawasan klausula baku sebagai bentuk pembinaan perlindungan konsumen baik pengawasan rutin maupun terpadu;
3. Pengawasan yang dilakukan sifatnya pembinaan, sehingga tidak ada penjatuhan sanksi;
4. Apabila ditemukan pelanggaran maka hanya diberikan peringatan dan pembinaan di tempat;
5. Pengawasan dilakukan disertai penyusunan berita acara oleh pengawas sebagai bentuk pertanggungjawaban;
6. Evaluasi dari pelaksanaan pengawasan dilakukan setiap bulan dan 3 (tiga) bulan sekali dengan Kepala Disperindag Kota Malang;
7. Laporan rutin dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali kepada Kepala Disperindag Kota Malang;
8. Laporan tersebut kemudian secara keseluruhan tergabung dalam laporan kinerja Disperindag Kota Malang diberikan kepada Kementerian Perdagangan dan Perindustrian setiap 1 (satu) tahun sekali.

Berdasarkan pada skema di atas, pengawasan yang dilaksanakan oleh Tim Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang dilaksanakan secara sistematis, mulai dari pelaksanaan, pembinaan, evaluasi, sampai dengan laporan baik kepada Kepala Disperindag Kota Malang maupun laporan kepada Kementerian Perindustrian dan Perdagangan.

Evaluasi terkait pelaksanaan pengawasan klausula baku dilakukan setiap bulan di Disperindag Kota Malang. Rapat evaluasi tersebut dilakukan antara

Kepala Disperindag, Kepala Bidang Perlindungan Konsumen, dan Kepala Bidang Pengawas Barang Beredar dan Jasa. Rapat evaluasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan suatu pengawasan tercapai atau tidak. Indonesia menganut sistem otonomi daerah yang desentralisasi. Desentralisasi mengandung makna bahwa wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan tidak semata-mata dilakukan oleh Pemerintah Pusat, melainkan dilakukan juga oleh satuan-satuan pemerintahan yang lebih rendah, baik dalam bentuk satuan teritorial maupun fungsional di daerah.¹⁰⁵ Sehingga tahap selanjutnya setelah evaluasi adalah penyusunan laporan pelaksanaan pengawasan baik kepada Kepala Disperindag Kota Malang maupun kepada Kementerian Perindustrian dan Perdagangan Pusat. Laporan kepada Kepala Disperindag Kota Malang disusun setiap 3 (tiga) bulan. Laporan tersebut kemudian akan diteliti oleh Kepala Disperindag, dan apabila ada yang perlu ditambahkan untuk pelaksanaan pengawasan selanjutnya akan diinstruksikan secara langsung. Laporan tersebut selanjutnya diberikan kepada Kepala Disperindag saja, setiap 1 (satu) tahun sekali laporan pelaksanaan pengawasan dikirim kepada Kementerian Perindustrian dan Perdagangan sebagai bentuk pertanggungjawaban Disperindag Kota Malang sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan di daerah.

¹⁰⁵Philipus M. Hadjon,dkk, **Pengantar Hukum Administrasi Indonesia**, Gadjah Mada University Pers, Yogyakarta, 1993, hlm 112.

D. Hambatan BPSK Kota Malang Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Terkait Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.

Hukum berfungsi sebagai perangkat untuk melindungi kepentingan manusia, agar kepentingan manusia dapat terlindungi maka hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan dari suatu hukum tersebut sangat tergantung pada 3 (tiga) elemen, yaitu substansi atau kaidah hukum tersebut, aparat penegak hukum, dan masyarakat. Masing-masing elemen tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan demi tercapainya tujuan hukum yaitu keadilan (*Gerechtigkeit*), kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), dan kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*).¹⁰⁶

Penegakan hukum perlindungan konsumen terkait pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen oleh BPSK bukan tanpa hambatan. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku. Hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang menyebabkan pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen menjadi tidak efektif. Hambatan yang dihadapi oleh BPSK terdiri dari hambatan yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal) BPSK.

Pelaksanaan suatu kegiatan tentu memerlukan fasilitas yang memadai sehingga dapat dilaksanakan secara optimal. Pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Malang juga memerlukan fasilitas yang memadai sehingga dapat berjalan secara efektif. Fasilitas tersebut antara lain sumber daya manusia

¹⁰⁶Sudikno Mertokusumo, loc. Cit.

yang berkompeten dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, situasi organisasi yang kondusif, peralatan yang lengkap, dan keuangan yang cukup. Apabila hal-hal tersebut tidak terpenuhi maka penegakan hukum akan sulit untuk mencapai tujuannya.

Hambatan dalam pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang antara lain :¹⁰⁷

1. Hambatan Internal

a) Belum Terdapat Aturan Teknis Terkait Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Kota Malang.

Pengawasan klausula baku oleh BPSK diatur dalam Pasal 52 Huruf c UU Perlindungan Konsumen dan menjadi salah satu tugas dan wewenang BPSK. Aturan tersebut sifatnya masih sangat umum, dan perlu adanya aturan pelaksana yang sifatnya lebih teknis untuk dapat dilaksanakan. BPSK Kota Malang dibentuk bersamaan dengan 10 (sepuluh) BPSK yang dibentuk pertama kali pada tahun 2001. BPSK sebagai suatu lembaga yang berada di bawah struktur organisasi Disperindag Kota Malang tunduk pada Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang sudah ditetapkan pada Disperindag Kota Malang. TUPOKSI Disperindag Kota Malang menetapkan bahwa BPSK sebagai bagian dibawah bidang perlindungan konsumen wajib melaksanakan pembinaan perlindungan konsumen. Berdasarkan pada TUPOKSI tersebut dan belum adanya aturan teknis terkait pengawasan

¹⁰⁷Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

pencantuman klausula baku yang dilarang menurut UU Perlindungan Konsumen, maka¹⁰⁸ BPSK Kota Malang masih menjadikan penyelesaian sengketa konsumen sebagai fokus kegiatan. Pengawasan pencantuman klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen masih merupakan tugas lain bagi BPSK Kota Malang dan belum dilaksanakan sampai sekarang.

Belum dilaksanakannya pengawasan klausula baku menjadikan penegakan hukum perlindungan konsumen belum optimal. Ketika suatu Undang-Undang disahkan dan berlaku, seperti UU Perlindungan Konsumen maka seharusnya pemerintah daerah sebagai unit pelaksana otonomi daerah harus segera membuat peraturan yang sifatnya lebih teknis sehingga Undang-Undang yang sifatnya umum tersebut dapat dilaksanakan. Hal tersebut yang sampai dengan sekarang belum dilaksanakan oleh Disperindag Kota Malang.

b) Tumpang Tindih Kewenangan Dalam Struktur Organisasi Disperindag Kota Malang.

BPSK Kota Malang dibentuk pada tahun 2001, sebelum BPSK dibentuk struktur organisasi Disperindag Kota Malang telah dibentuk terlebih dahulu. Pembentukan BPSK yang kemudian berada dibawah Koordinasi Disperindag Kota Malang sedikit banyak menuntut adanya perubahan terkait pembagian wewenang sebelum dan sesudah BPSK

¹⁰⁸Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

dibentuk.¹⁰⁹ Hal tersebut yang menjadikan, masih adanya tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan bidang lain dalam Disperindag Kota Malang.

Tumpang tindih kewenangan terkait pengawasan pencantuman klausula baku pada Disperindag Kota Malang terjadi antara Bidang Pemberdayaan Konsumen dengan Bidang Pengawasan Barang Beredar dan Jasa. Tumpang tindih kewenangan tersebut secara spesifik terjadi antara BPSK dengan Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa. Kewenangan terkait pengawasan pencantuman klausula baku sebelum BPSK Kota Malang dibentuk merupakan kewenangan dari Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa. Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa tersebut yang selama ini melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha di Kota Malang. Meskipun memiliki dasar hukum yang jelas dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya, namun klausula baku yang diawasi oleh Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa masih terbatas pada nota pembelian barang dan/ atau jasa.¹¹⁰

Hambatan terkait tumpang tindih kewenangan tersebut sebenarnya berhubungan dengan belum dibuatnya aturan teknis terkait pengawasan pencantuman klausula baku sehingga belum ada dasar hukum yang bersifat teknis sebagai pelaksana dari UU Perlindungan Konsumen bagi BPSK Kota Malang dalam melaksanakan pengawasan pencantuman Klausula baku.

¹⁰⁹Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

¹¹⁰Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

Tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi BPSK Kota Malang, akhirnya BPSK memfokuskan diri pada penyelesaian sengketa konsumen dan menjadikan pengawasan pencantuman klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen sebagai tugas lain dari BPSK. Meskipun demikian bukan berarti BPSK sama sekali tidak ada andil dalam pengawasan klausula baku, peran BPSK dalam pengawasan pencantuman klausula baku terwakilkan dengan masuknya 2 (dua) anggota BPSK sebagai bagian dari Tim Pengawas Barang dan Jasa, walaupun tentu saja belum optimal.

c) Jumlah Sumber Daya Manusia Yang Kurang Memadai.

Jumlah anggota BPSK yang kurang memadai menjadi salah satu faktor penghambat dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen. Banyaknya sengketa yang masuk dan luasnya lingkup wilayah kerja BPSK Kota Malang tidak sebanding dengan jumlah sumber daya manusia yang tersedia.¹¹¹ Jumlah anggota BPSK secara keseluruhan terdapat 13 (tiga belas) orang, sedangkan yang tergabung dalam Tim Pengawas Barang dan Jasa hanya berjumlah 3 (tiga) orang. Jumlah demikian harus melaksanakan pengawasan untuk seluruh wilayah dan jumlah pelaku usaha di Kota Malang, tentu saja pelaksanaan pengawasan klausula baku belum optimal.

¹¹¹Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

Belum optimalnya kinerja BPSK Kota Malang tidak hanya dikarenakan permasalahan dari segi jumlah atau kuantitas saja, namun juga profesionalisme. UU Perlindungan konsumen menganut asas keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen, begitu pula dengan pengangkatan anggota BPSK yang terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen menunjukkan bahwa penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab bersama ketiga unsur tersebut.

Kenggotaan BPSK yang terdiri dari tiga unsur tersebut dengan latar belakang masing-masing budayanya, dalam kenyataannya membuat mereka sebagai anggota menjadi kurang profesional. Kurang profesionalnya anggota BPSK tersebut menurut kajian psikososial ada kecenderungan bahwa lingkungan berpengaruh terhadap perilaku dan sistem sosial, dan cara pandang.¹¹² Hal tersebut terbukti bahwa dari ketiga unsur tersebut, unsur pemerintah yang lebih banyak berperan. Hal tersebut dikarenakan unsur pelaku usaha yang biasanya berasal dari wakil asosiasi atau organisasi pengusaha dan unsur konsumen yang biasanya berasal dari LPKSM memiliki kesibukan lain yang lebih dahulu ada sebelum mereka menjadi anggota BPSK Kota Malang.

d) Pengawasan Yang Dilaksanakan Sifatnya Pembinaan.

Pengawasan pencantuman klausula baku oleh Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa yang di dalamnya juga terdapat anggota BPSK baik pengawasan rutin maupun maupun pengawasan terpadu sifatnya

¹¹²Susanti Adi Nugroho, **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm 215.

merupakan pembinaan.¹¹³ Pengawasan dilaksanakan secara langsung kepada pelaku usaha, kemudian apabila ditemukan pelanggaran, pengawas akan memberikan peringatan dan pembinaan langsung di tempat terkait pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha sehingga pelaku usaha tidak melakukan pelanggaran kembali. Pengawas tidak menjatuhkan sanksi apapun kepada pelaku usaha yang didapati melakukan pencantuman klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen.¹¹⁴

Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dengan mencantumkan klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen sebenarnya dapat dijatuhi sanksi yang juga telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Sanksi tersebut diatur dalam Pasal 62 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).” Sanksi tersebut sebenarnya cukup memberikan efek jera apabila diterapkan bagi pelaku usaha yang melanggar, namun karena pengawasan yang dilaksanakan sifatnya pembinaan maka sanksi tersebut menjadi tidak pernah diterapkan. Hal tersebut yang menjadi kelemahan dari pengawasan yang dilaksanakan sehingga sampai saat ini belum optimal.

¹¹³Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

¹¹⁴Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

Pengawasan yang sifatnya pembinaan tersebut secara otomatis menjadikan upaya untuk membuat isi dari UU Perlindungan Konsumen agar ditaati oleh masyarakat menjadi tidak berhasil. Hal tersebut dikarenakan upaya pengawasan dengan “mendesak dari atas” dan “membuat takut” dengan penjatuhan sanksi tidak tercapai.¹¹⁵

2. Hambatan Eksternal

a) Tingkat Kesadaran Konsumen Terhadap Hak Dan Kewajibannya Yang Rendah.

Kota Malang sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur memiliki tingkat pembangunan yang maju di segala bidang, baik pendidikan, perindustrian, perdagangan, maupun fasilitas publik guna menunjang kebutuhan masyarakatnya. Akibat kemajuan pembangunan tersebut, tingkat permintaan barang dan jasa mengalami peningkatan yang sangat pesat, dengan kata lain masyarakat Kota Malang menjadi sangat konsumtif. Konsumtif dalam mengkonsumsi barang dan jasa seharusnya menjadikan konsumen Kota Malang menjadi konsumen yang cerdas, yang mengetahui hak dan kewajibannya, serta mampu memperjuangkan haknya apabila dilanggar.

Hak dan kewajiban konsumen diatur tersendiri dalam Bab III UU Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 4 dan Pasal 5. Pasal 4 menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

¹¹⁵Sirajuddin, dkk. op. cit.

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

Sedangkan Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, kewajiban konsumen adalah :

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

Hak dan kewajiban konsumen yang telah diatur oleh UU Perlindungan Konsumen tersebut kurang mendapat perhatian dari konsumen Kota Malang. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dalam banyak hal melakukan perbuatan yang melanggar hak konsumen utamanya. Pada saat kerugian akibat perbuatan pelaku usaha tersebut timbul dan diderita konsumen, konsumen cenderung tidak peduli dan tidak melakukan upaya

hukum apapun. Hal tersebut dikarenakan¹¹⁶ konsumen kurang mengetahui dan menyadari apa yang menjadi haknya sebagai konsumen, sehingga pasif dan menganggapnya sebagai hal biasa apabila mengalami kerugian, kecuali kerugian tersebut berdampak sangat signifikan bagi konsumen tersebut.

Kesadaran konsumen yang rendah akan hak dan kewajibannya tersebut, menjadi hambatan tersendiri bagi BPSK Kota Malang dalam menjalankan tugasnya terkait pengawasan klausula baku. Pengawasan tidak akan efektif apabila BPSK Kota Malang hanya berperan aktif sendiri, perlu ada peran serta dari masyarakat sebagai konsumen itu sendiri.¹¹⁷ Hal tersebut karena kesadaran hukum adalah unsur kejiwaan manusia yang mampu membedakan anatar hukum dengan kebatilan (bukan hukum) atau mana yang menjadi hak dan mana kewajibannya sehingga tidak mengganggu hak dan kewajiban manusia lain.¹¹⁸ Apabila kesadaran konsumen tinggi, dan melakukan tindakan pada saat timbul kerugian akibat adanya suatu klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen, maka pelaku usaha juga akan berfikir apabila akan mengulangi pelanggaran yang dilakukannya. Sehingga pencantuman klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen dapat dikurangi bahkan dicegah.

¹¹⁶Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹¹⁷Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹¹⁸Sudikno Mertokusumo, op. cit., hlm 120.

b) Konsumen Kurang Mengetahui Keberadaan BPSK Kota Malang.

BPSK Kota Malang dibentuk pada tahun 2001 dan kemudian baru aktif sekitar tahun 2007, hal tersebut yang menjadikan hanya sedikit konsumen yang mengetahui keberadaan, peran, serta fungsi BPSK Kota Malang.¹¹⁹ Konsumen Kota Malang hanya sedikit yang mengetahui bahwa apabila mereka menderita kerugian akibat perbuatan pelaku usaha yang sewenang-wenang, mereka dapat mengadu kepada BPSK Kota Malang sehingga memperoleh penyelesaian yang sesuai. Konsumen kurang mengetahui bahwa selain memiliki tugas dan wewenang melaksanakan pembinaan dan pendidikan konsumen, BPSK juga memiliki peran membantu penyelesaian sengketa konsumen secara nonlitigasi. Akibatnya, konsumen berfikir bahwa apabila hendak memperjuangkan haknya pasti akan melalui prosedur yang sulit, dengan biaya dan waktu yang tidak sedikit. Sehingga konsumen lebih memilih diam dan menerima apabila dirugikan.

Ketidaktahuan konsumen atas keberadaan, peran, dan fungsi BPSK Kota Malang tersebut yang menjadikan hanya sedikit konsumen yang mengadu apabila terjadi kerugian akibat perbuatan pelaku usaha.¹²⁰ Hal tersebut dapat diketahui dari tidak adanya pengaduan yang masuk ke BPSK terkait pencantuman klausula baku pada nota pembelian barang dan/ atau jasa yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam

¹¹⁹Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹²⁰Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

UU Perlindungan Konsumen. Akibatnya pelaku usaha tidak jera untuk melakukan pelanggaran. Selain itu, konsumen lebih mengenal keberadaan LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) yang sudah ada di Kota Malang sejak tahun 1999. Konsumen lebih banyak mengadu kepada LPKSM apabila mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha, padahal LPKSM sifatnya hanya mendampingi, memberi nasihat dan memperjuangkan hak konsumen yang sifatnya tingkat pertama. Meskipun apabila dirasa LPKSM tidak mampu mengatasi pengaduan yang diterima maka akan dialihkan kepada BPSK Kota Malang.

Ketidaktahuan konsumen akan keberadaan, peran serta fungsi BPSK Kota Malang tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi BPSK Kota Malang. BPSK Kota Malang memiliki wilayah kerja meliputi seluruh Kota Malang, dengan jumlah anggota yang sedikit maka tidak mungkin akan optimal apabila tidak ada peran serta dari masyarakat yang melakukan pengaduan kepada BPSK Kota Malang. Perlindungan konsumen akan tercapai seperti amanat dari UU Perlindungan Konsumen apabila ketiga elemen yakni pemerintah, masyarakat, dan LPKSM semuanya berperan aktif.

c) Sifat Pelaku Usaha Yang Mengabaikan Hak-Hak Konsumen.

UU Perlindungan Konsumen dalam perumusannya menganut asas keseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha. Selain mengatur hak dan kewajiban konsumen, dalam UU Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak dan kewajiban pelaku

usaha diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Pasal 6 menyebutkan hak pelaku usaha adalah :

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

Sedangkan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, kewajiban pelaku usaha adalah :

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

Kebalikan dari konsumen, pelaku usaha kebanyakan hanya mempedulikan hak-haknya dan mengabaikan kewajibannya. Semua yang

dilakukan oleh pelaku usaha hanya berorientasi pada pencarian keuntungan semaksimal mungkin.¹²¹ Upaya yang dilakukan dalam rangka mencari keuntungan tersebut yang dilakukan dengan berbagai cara, baik benar maupun salah, baik yang diperbolehkan, maupun yang dilarang. Sifat pelaku usaha yang demikian yang pada akhirnya menjadikan konsumen sebagai korban dari suatu kegiatan usaha.

Pelaku usaha tidak hanya mengabaikan apa yang menjadi kewajibannya sehingga merugikan konsumen, namun juga tanggung jawab yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab tersebut diatur dalam pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 19 tersebut disebutkan bahwa :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Hal tersebut pula yang terjadi pada sengketa klausula baku antara PT. Bank Mega Tbk Kantor Cabang Malang dengan nasabahnya yang telah dijelaskan sebelumnya. Sengketa tersebut disebabkan oleh tidak adanya

¹²¹Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

informasi terkait perubahan pembebanan denda *penalty* akibat dikeluarkannya aturan baru dari PT. Bank Mega Pusat. Pelaku usaha dalam hal ini mengabaikan ketentuan Pasal 18 Huruf g, yang menyebutkan bahwa “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Hingga akhirnya merugikan konsumen.

Sifat pelaku usaha yang hanya mementingkan haknya dan cenderung tidak mentaati ketentuan hukum tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi BPSK Kota Malang dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terkait pencantuman klausula baku. Pengawasan yang dilakukan tidak memiliki prospek panjang karena setelah dilakukan pengawasan, pelaku usaha cenderung mengulangi kembali pembuatannya. Hal tersebut dilakukan semata demi pencapaian keuntungan semaksimal mungkin.

d) Kerja Sama Terselubung Antar Pelaku Usaha Dalam Penyebaran Informasi Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku.

Pengawasan yang dilakukan oleh anggota BPSK yang tergabung dalam Tim Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang adalah pengawasan langsung, baik pengawasan rutin maupun pengawasan terpadu. Pengawasan dilakukan dengan mendatangi pelaku usaha Kota Malang

secara langsung dengan disertai berita acara pengawasan. Pada saat dilakukan pengawasan apabila ditemukan pelanggaran maka pengawas akan melakukan sosialisasi secara langsung sebagai bentuk pembinaan.

Hambatan yang membuat pengawasan langsung tersebut mejadi tidak efektif adalah, penyebaran informasi yang cepat antar pelaku usaha bahwa sedang dilakukan pengawasan. Pada saat melakukan pengawasan Tim Pengawas Barang dan Jasa yang berjumlah 3 (tiga) orang akan melakukan pengawasan dari satu pelaku usaha ke pelaku usaha lain, misalnya dari swalayan satu ke swalayan lainnya. Ketika pengawasan berlangsung pada suatu swalayan misalnya, maka swalayan tersebut akan menyebarkan informasi kepada swalayan lainnya di Kota Malang supaya menyiapkan diri untuk pengawasan.¹²² Akibatnya pengawasan menjadi tidak optimal karena pelaku usaha akan menyembunyikan segala bentuk pelanggaran yang dilakukannya, sehingga tidak ditemukan pelanggaran pada saat dilakukan pengawasan dan pelaku usaha terkesan baik dalam menjalankan usahanya.¹²³

e) Tidak Ada Pengaduan Terkait Kerugian Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku Pada Nota Pembelian Barang Dan Jasa.

Sifat konsumen kebanyakan, utamanya konsumen Kota Malang adalah konsumen yang kurang memperhatikan hak dan kewajibannya,

¹²²Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹²³Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

demikian pula mengenai klausula baku. Pencantuman klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen oleh pelaku usaha misalnya pada nota pembelian, dianggap sebagai suatu hal yang wajar. Konsumen tidak menyadari bahwa dirinya menjadi korban dengan pencantuman klausula baku tersebut. Konsumen tidak mengetahui bahwa dengan pencantuman klausula baku tersebut, apabila konsumen mengalami kerugian maka pelaku usaha akan terbebas dari tanggung jawab.

Ketidaktahuan konsumen akan larangan pencantuman klausula baku, beserta dampak negatifnya membuat konsumen hanya pasif tidak berbuat apa-apa. Apabila konsumen mengalami kerugian, maka konsumen hanya diam dan tidak melakukan upaya hukum apapun untuk menuntut haknya. Menurut Bapak Ifan Susatra selaku staf BPSK Kota Malang sekaligus Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang,¹²⁴ sampai saat ini belum ada pengaduan yang masuk ke BPSK terkait klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen, terutama pada nota pembelian barang dan jasa. Hal tersebut menjadi hambatan tersendiri dalam pelaksanaan pengawasan klausula baku, karena pada saat setelah dilaksanakannya pengawasan pelaku usaha akan cenderung mencantumkan kembali karena menganggap tidak ada reaksi dari konsumen terhadap pencantuman tersebut.

¹²⁴Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

E. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan BPSK Kota Malang Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Terkait Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.

Hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku diharapkan akan mampu diminimalisir dan diselesaikan dengan baik guna meningkatkan kinerja BPSK Kota Malang pada waktu mendatang. Upaya-upaya yang dilakukan oleh BPSK Kota Malang dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku antara lain :

1. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Internal.

a) Perumusan Tata Kerja Tahunan BPSK Kota Malang.

Tata Kerja Tahunan merupakan dasar yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan kegiatan dari lembaga yang bersangkutan pada tahun tertentu.¹²⁵ Tata Kerja Tahunan berisi rencana kerja, bentuk kegiatan, dan tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan kegiatan selama satu tahun tersebut. Tata Kerja Tahunan disusun sebagai bentuk evaluasi kegiatan selama satu tahun sebelumnya. Prestasi yang telah dicapai pada tahun sebelumnya dipertahankan, dan bahkan diusahakan untuk ditingkatkan, sedangkan yang menjadi kelemahan dari pelaksanaan kegiatan pada tahun sebelumnya berusaha diperbaiki dan dicarikan solusi sebagai bentuk penyelesaiannya.

Menurut Bapak Ifan Susastra selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, dengan tata kerja

¹²⁵Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

tahunan pelaksanaan kegiatan dari BPSK Kota Malang menjadi terarah dan semakin jelas apa yang menjadi tujuan yang hendak dicapai dan bagaimana bentuk kegiatan yang dilaksanakan.¹²⁶ Tata Kerja Tahunan tersebut yang dijadikan dasar bagi setiap pelaksanaan kegiatan BPSK termasuk pengawasan klausula baku bekerja sama dengan Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa. Dengan demikian setiap kegiatan yang dilakukan diharapkan akan lebih efektif dan tepat sasaran.

b) Pembentukan Tim Gabungan Kerja Dalam Pelaksanaan Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.

Pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku dalam struktur organisasi Disperindag Kota Malang, masih terdapat tumpang tindih kewenangan antara Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa dengan BPSK Kota Malang. Tumpang tindih tersebut dikarenakan belum adanya aturan teknis sebagai pelaksanaan dari Pasal 52 Huruf c tentang pengawasan klausula baku oleh BPSK dalam UU Perlindungan Konsumen sehingga pelaksanaan pengawasan klausula baku sampai sekarang dilaksanakan oleh Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa.

Menurut Bapak Ifan Susastra selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, salah satu langkah untuk mengatasi tumpang tindih wewenang antara BPSK dan Tim Pengawas Barang dan Jasa maka dalam anggota Tim Pengawas Barang Beredar dan jasa tersebut

¹²⁶Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

adalah anggota BPSK.¹²⁷ Dengan demikian meskipun belum memiliki aturan teknis terkait pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku, BPSK tetap dapat melaksanakan pengawasan klausula baku meskipun belum mandiri.

c) Kerja Sama Dengan Instansi Terkait Di Kota Malang Dalam Pelaksanaan Pengawasan Pencantuman Klausula Baku.

Salah satu hambatan dalam pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK Kota Malang adalah kurangnya sumber daya manusia yang ada. Pengawas yang tergabung dalam Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa Disperindag Kota Malang hanya berjumlah 3 (tiga) orang, dengan lingkup wilayah pengawasan meliputi Kota Malang secara keseluruhan. Pengawasan yang dilaksanakan dengan jumlah pengawas yang sangat terbatas tersebut tentu saja belum optimal. Guna mengoptimalkan pengawasan tersebut,¹²⁸ dalam melaksanakan pengawasan klausula baku di Kota Malang, selain diadakan pengawasan rutin juga diadakan pengawasan terpadu.

Pelaksanaan pengawasan rutin dilaksanakan oleh petugas pengawas barang dan jasa sendiri, namun pada pelaksanaan pengawasan terpadu pengawas mengadakan kerja sama dengan instansi terkait guna mengoptimalkan pengawasan tersebut.¹²⁹ Pengawasan terpadu dilaksanakan setiap menjelang Hari Besar Agama seperti Idul Fitri, Idul Adha, Natal, dan Tahun Baru. Pelaksanaan pengawasan terpadu tersebut melibatkan Dinas

¹²⁷Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹²⁸Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹²⁹Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

Pertanian, Dinas Kesehatan, Satpol PP, Kepolisian, dan LPKSM.¹³⁰ Dengan adanya kerja sama tersebut diharapkan pengawasan klausula baku dapat optimal, sehingga pencantuman klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen dapat diminimalisir.

2. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Eksternal.

a) Sosialisasi mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.

Pada saat suatu ketentuan hukum disahkan dan berlaku di masyarakat, maka berlaku asas bahwa setiap orang dianggap tahu hukum, meskipun kenyataannya tidak semua orang mengetahui dan mengerti ketentuan hukum tersebut. UU Perlindungan Konsumen ketika pertama kali disahkan dan diundangkan maka berlaku pula asas bahwa setiap orang dianggap tahu hukum sehingga semua masyarakat Indonesia dianggap tahu akan keberadaan dan isi dari UU Perlindungan Konsumen tersebut.

Fakta yang terjadi di masyarakat, tidak semua mengetahui keberadaan dan isi dari UU Perlindungan Konsumen sehingga mereka tidak mengetahui hak dan kewajibannya baik sebagai konsumen maupun pelaku usaha. Berkaitan dengan hal tersebut, BPSK dan Disperindag Kota Malang dalam melaksanakan tugas pembinaan dan pemberdayaan masyarakat melaksanakan sosialisasi mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.¹³¹ Sosialisasi yang dilaksanakan oleh BPSK terdiri atas sosialisasi konvensional dan sosialisasi melalui media

¹³⁰Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

¹³¹Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

cetak dan elektronik. Sosialisasi konvensional dilaksanakan BPSK bekerja sama dengan kelurahan tempat akan diadakannya sosialisasi, sedangkan sosialisasi melalui media cetak dilaksanakan dengan menyusun artikel perlindungan konsumen yang dimuat pada rubrik media cetak yang bersangkutan. Selain membuat artikel yang dimuat pada rubrik media cetak lokal, BPSK juga mengeluarkan brosur terkait perlindungan konsumen seperti, brosur “si koncer” (konsumen cerdas), brosur tentang alamat BPSK seluruh Indonesia, brosur tentang tata cara penyelesaian sengketa melalui BPSK, dan lain-lain. Sosialisasi melalui media elektronik dilaksanakan BPSK dengan menjadi narasumber program televisi maupun radio lokal Kota Malang.¹³²

Sosialisasi yang dilaksanakan BPSK Kota Malang baik secara konvensional maupun melalui media cetak dan media elektronik, kesemuanya ditujukan untuk menjadikan konsumen Kota Malang sebagai konsumen cerdas. Konsumen cerdas adalah konsumen yang mandiri, mengetahui hak dan kewajibannya, serta mampu membela diri apabila menjadi korban kesewenangan pelaku usaha.

b) Peningkatan Intensitas Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku.

Pengawasan klausula baku yang dilaksanakan oleh anggota BPSK yang tergabung dalam Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa Disperindag Kota Malang adalah pengawasan rutin dan pengawasan terpadu. Pengawasan rutin dilaksanakan setiap minimal satu bulan sekali, sedangkan pengawasan terpadu dilaksanakan pada hari-hari besar agama dan tahun baru. Pengawasan yang dilaksanakan tersebut belum optimal dikarenakan jumlah pengawas yang

¹³²Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

terbatas dengan ruang lingkup pengawasan yang cukup luas. Untuk mengatasi hal tersebut, maka tiap bulan jumlah pengawasan yang dilaksanakan selalu ditingkatkan. Salah satu solusi yang diterapkan oleh pengawas adalah¹³³ dibuatnya jadwal untuk terjun ke lapangan secara langsung setiap hari Selasa sampai dengan Kamis. Dengan solusi demikian diharapkan pengawasan yang dilaksanakan dapat menyeluruh dan mengatasi segala permasalahan konsumen yang terjadi di masyarakat.

**c) Melakukan Tindakan Tegas Terhadap Pelaku Pelanggaran
Pencantuman Klausula Baku.**

Pengawasan yang dilaksanakan oleh BPSK yang tergabung dalam Tim Pengawas Barang Beredar dan Jasa Disperindag Kota Malang sifatnya adalah pembinaan sesuai dengan penjelasan sebelumnya. Pada pelaksanaan pengawasan yang sifatnya pembinaan tersebut, pengawas tidak dapat melakukan tindakan tegas apabila ditemukan pelanggaran pada saat pengawasan berlangsung. Pengawasan yang sifatnya pembinaan tersebut tidak memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, hal tersebut dikarenakan pada saat ditemukan pelanggaran pengawas hanya memberikan peringatan dan pembinaan di tempat. Berdasarkan pada pengawasan tersebut yang dirasa kurang efektif, pengawas berinisiatif untuk¹³⁴ menyusun berita acara baru dalam pelaksanaan pengawasan, di mana pengawasan yang dilaksanakan tidak hanya bersifat pembinaan namun juga penindakan. Menurut Bapak Ifan Susastra, SH selaku anggota BPSK dan

¹³³Hasil Wawancara dengan Ibu Titik Mujiati selaku Ketua Sekertariat BPSK Kota Malang, 18 Juli 2013.

¹³⁴Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

petugas pengawas barang dan jasa Disperindag Kota Malang reformasi pengawasan tersebut rencananya akan mulai dilaksanakan pada tahun 2014. Sehingga pada tahun 2014 dan seterusnya pengawasan yang dilaksanakan sifatnya penindakan bukan lagi pembinaan.

d) Kerja Sama Dengan LPKSM Kota Malang Sebagai Mitra Kerja.

BPSK sebagai lembaga yang bergerak dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, memiliki banyak mitra kerja dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya, salah satunya LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat). BPSK menjadikan LPKSM sebagai mitra kerja dikarenakan kebanyakan masyarakat lebih mengetahui LPKSM dibandingkan dengan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.¹³⁵ LPKSM dibentuk pada tahun 1999 sedangkan BPSK baru berdiri pada tahun 2001, hal tersebut yang menjadikan LPKSM lebih dikenal oleh masyarakat dibandingkan oleh BPSK. Akibatnya sangat sedikit pengaduan yang masuk ke BPSK jika dibandingkan dengan pengaduan yang masuk kepada LPKSM. Untuk mengatasi hal tersebut BPSK menjadikan LPKSM sebagai mitra kerja dalam pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen. BPSK meminta bantuan LPKSM dalam pelaksanaan sosialisasi hukum perlindungan konsumen sekaligus mengarahkan masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan konsumen yang dihadapi ke BPSK apabila LPKSM dirasa tidak mampu untuk menyelesaikannya. LPKSM sebagai mitra kerja juga memberikan informasi mengenai kondisi masyarakat, dan di mana seharusnya BPSK menyelenggarakan pengawasan. Sehingga pengawasan BPSK tepat sasaran.

¹³⁵Hasil Wawancara Dengan Bapak Ifan Susastra, selaku anggota BPSK dan Petugas Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang, 2 Oktober 2013.

e) **Pembukaan Sistem Pengaduan Konsumen Via Online.**

Pada tahun 2011, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia meluncurkan Program Sistem Pengawasan Perlindungan Konsumen Berbasis *Online*. Program tersebut diuji coba selama tiga bulan, kemudian pada tanggal 27 Januari 2013 di-*launching* untuk masyarakat umum. Sistem berbasis *online* tersebut diperkenalkan dengan nama SISWAS-PK dan mempunyai sistem jaringan pengaduan di 33 provinsi di Indonesia.¹³⁶ Alamat situs pengaduan konsumen tersebut adalah <http://siswaspk.kemendag.go.id>. Situs tersebut merupakan sarana konsumen untuk menyalurkan pendapat dan keluhan terhadap barang dan/ atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan oleh pelaku usaha. Siswas-PK juga merupakan suatu sistem yang terintegrasi secara nasional untuk mencatat pengaduan konsumen, kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan.

Kabid Perdagangan Dalam Negeri, Disperindag Provinsi Jawa Timur, Bapak Eka Setya Budi menyatakan bahwa Kota Malang merupakan kota pertama yang mendapat kehormatan sosialisasi program tersebut sebelum kota-kota lainnya.¹³⁷ Menurut Bapak Eka Setya Budi pengaduan yang masuk ke Siswas-PK setelah dikelompokkan berdasarkan jenisnya, kemudian akan ditindaklanjuti, serta didistribusikan ke unit/ dinas yang membidangi atau dinas terkait. Pengaduan tersebut selanjutnya akan dilimpahkan kepada BPSK,¹³⁸ dan penyelesaiannya bisa dilakukan di BPSK atau bisa juga dilakukan melalui

¹³⁶ Achmad Syaiful Afandi, **Pemerintah Buka Pengaduan Konsumen Via Online**, 2013, (*online*), <http://mediacenter.malangkota.go.id/2013/02/pemerintah-buka-pengaduan-konsumen-via-online/>, diakses 21 Oktober 2013.

¹³⁷ Ibid.

¹³⁸ Ibid.

pengadilan, baik pidana maupun perdata akan ditentukan oleh pengadilan sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen.

Tujuan pengadaan sistem pengaduan via *online* adalah untuk mempermudah masyarakat sebagai konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Paradigma masyarakat yang tidak mengetahui prosedur pengaduan sengketa konsumen dan penyelesaiannya dan menganggap prosedurnya rumit perlahan berusaha dihapus dengan adanya sistem pengaduan *online* tersebut. Dengan adanya pengaduan *online* tersebut, penyelesaian sengketa konsumen tidak akan terhalang oleh jarak ataupun waktu, karena semua bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja, sehingga diharapkan perlindungan konsumen dapat optimal di Indonesia.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Pasal 52 Huruf c tentang pengawasan klausula baku oleh BPSK dalam UU Perlindungan konsumen belum dilaksanakan secara penuh oleh BPSK Kota Malang. Pengawasan yang dilaksanakan hanya sebatas pengawasan setelah adanya sengketa, untuk pengawasan secara langsung di lapangan belum dilaksanakan. Sengketa konsumen terkait klausula baku yang masuk ke BPSK Kota Malang hanya sengketa klausula baku yang melibatkan pelaku usaha besar seperti klausula baku dalam perjanjian kredit perbankan yang melibatkan nasabah dengan bank, serta klausula baku dalam perjanjian kredit pembiayaan yang melibatkan lembaga pembiayaan bukan bank dan nasabah. Untuk sengketa konsumen terkait klausula baku yang melibatkan pelaku usaha kecil dan menengah seperti klausula baku dalam nota pembelian barang dan/ atau jasa tidak ada yang masuk ke BPSK sehingga jumlah pelanggaran pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha Kota Malang belum dapat dikurangi secara signifikan.
2. Hambatan BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku terdiri dari hambatan internal dan hambatan eksternal.

2.1 Hambatan Internal Yang Dihadapi Oleh BPSK Kota Malang

- a. Belum terdapat aturan teknis terkait pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Malang sehingga kinerjanya hanya didasarkan pada Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Disperindag Kota Malang.
- b. Terjadi tumpang tindih kewenangan antara BPSK dan Tim Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku.
- c. Jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai untuk melaksanakan pengawasan klausula baku secara optimal di seluruh Kota Malang.
- d. Pengawasan yang dilaksanakan sifatnya hanya pembinaan sehingga tidak ada penjatuhan sanksi sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen apabila ditemukan pelanggaran.

2.2 Hambatan Eksternal Yang Dihadapi Oleh BPSK Kota Malang

- a. Tingkat kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya masih rendah.
- b. Konsumen Kota Malang kurang mengetahui keberadaan, fungsi, dan tugas BPSK Kota Malang.
- c. Sifat pelaku usaha yang hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan maksimal dalam menjalankan usahanya sehingga mengabaikan hak-hak konsumen.
- d. Adanya kerja sama terselubung antar pelaku usaha dalam penyebaran informasi pelaksanaan pengawasan klausula baku.

- e. Tidak ada pengaduan konsumen terkait klausula baku pada nota pembelian barang dan/ atau jasa yang masuk ke BPSK Kota Malang.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku terdiri dari upaya untuk mengatasi hambatan internal dan upaya untuk mengatasi hambatan eksternal.
 - 3.1 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Internal
 - a. Perumusan Tata Kerja Tahunan BPSK Kota Malang sehingga kinerja dapat ditingkatkan setiap tahun.
 - b. Pembentukan tim gabungan kerja dalam pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku antara BPSK dan Tim Pengawas Barang dan Jasa Disperindag Kota Malang.
 - c. Pembentukan kerja sama dengan instansi terkait di Kota Malang dalam pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku.
 - 3.2 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Eksternal
 - a. Pelaksanaan sosialisasi mengenai hukum perlindungan konsumen kepada masyarakat baik secara konvensional maupun melalui media cetak dan media elektronik.
 - b. Peningkatan intensitas pelaksanaan pengawasan klausula baku selain pengawasan rutin dan pengawasan terpadu.
 - c. Mengubah sifat pengawasan yang sebelumnya pembinaan menjadi penindakan.

- d. Pembentukan kerja sama dengan LPKSM sebagai mitra kerja dalam melaksanakan sosialisasi perlindungan konsumen.
- e. Pembukaan sistem pengaduan via *online* untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pengaduan terkait kerugian yang dialami.

B. Saran

1. Untuk dapat mengoptimalkan pengawasan terkait pencantuman klausula baku, perlu kiranya dilakukan penambahan jumlah sumber daya manusia untuk melaksanakan pengawasan. Penambahan jumlah kuantitas sumber daya manusia tersebut harus disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan sehingga pengawasan pencantuman klausula baku di Kota Malang benar-benar optimal.
2. Agar BPSK Kota Malang dapat secara penuh melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam pengawasan pencantuman klausula baku maka harus segera dibuat aturan teknis terkait pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh BPSK. Aturan teknis tersebut juga harus disertai dengan penegasan pembagian kewenangan dalam melaksanakan pengawasan klausula baku, apakah menjadi kewenangan BPSK, kewenangan Tim Pengawas Barang dan Jasa, atau kewenangan keduanya. Sehingga tidak terjadi tumpang tindih kewenangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahmad Budiono, **Pengantar Ilmu Hukum**, Bayumedia, Malang, 2005.
- Ahmad Miru, **Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Rajawali Pers, Jakarta, 2004.
- Andi Hamzah, **Kamus Hukum**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986.
- Bambang Sunggono, **Metode Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Burhan Ashofa, **Metode Penelitian Hukum**, Rineka Cipta, Jakarta, 1998.
- H.P Panggabean, **Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan**, Alumni, Bandung, 2012.
- Hamidi, **Metode Penelitian dan Teori Komunikasi**, UMM Press, Malang, 2010.
- Lexi J. Moleong, **Metode Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Lili Rasjidi dan Ira Thania Rasjidi, **Pengantar Filsafat Hukum**, Mandar Maju, Bandung, 2010.
- Munir Fuadi, **Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007.
- Paimin Napitupulu, **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**, Alumni, Bandung, 2007.
- Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005.
- Philipus M. Hadjon,dkk, **Pengantar Hukum Administrasi Indonesia**, Gadjah Mada University Pers, Yogyakarta, 1993.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, **Metodologi Penelitian**, Mandar Maju, Bandung, 2002.
- Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Grasindo, Jakarta, 2000.

Sirajuddin.dkk, **Hukum Pelayanan Publik**, Setara Pers, Malang, 2012.

Solichin Abdul Wahab, **Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

Sudaryatmo, **Hukum dan Advokasi Konsumen**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.

Sudikno Mertokusumo, **Mengenal Hukum Suatu Pengantar**, Liberty, Yogyakarta, 2003.

Sujanto, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1983.

Susanti Adi Nugroho, **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011

Sutan Remy Sjahdeni, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia**, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993.

Suyud Margono, **Penyelesaian Sengketa Bisnis (Alternative Dispute Resolutions)**, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010.

Tim KPPU (Komisi Pengawas Persaingan Usaha), **Hukum Persaingan Usaha Antara Teks dan Konteks**, Creative Media, Jakarta, 2009.

W. J. S. Poerwadarminta, **Kamus Umum Bahasa Indonesia (diolah kembali oleh Pusat Pembinaan Bahasa, Depdikbud)**, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1984.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta, Grasindo, 2006.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jakarta, Sinar Grafika, 2010.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126.

Skripsi

Rachmanto Satuhu, **Kendala Dinas Perhubungan , Dalam Mengawasi Dan Memberi Pembinaan Bagi Pengelola Parkir Untuk Mencegah Penggunaan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir (Studi Di Dinas Perhubungan Kota Malang)**, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2013.

Internet

Ahmad Zazili, **Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional**, (online) http://eprints.undip.ac.id/16310/1/AHMAD_ZAZILI.pdf, 2008.

Achmad Syaiful Afandi, **Siti Mahmudah : Tidak Semua Konsumen Bisa Ditangani BPSK**, (online) <http://mediacenter.malangkota.go.id/2013/02/tidak-semua-konsumen-bisa-ditangani-bpsk/>, 2013.

_____, **Pemerintah Buka Pengaduan Konsumen Via Online**, (online) <http://mediacenter.malangkota.go.id/2013/02/pemerintah-buka-pengaduan-konsumen-via-online/>, 2013.

Media Center Kendedes Kota Malang, **Imam Santoso : BPSK Siap Bantu Sengketa**, (online) <http://mediacenter.malangkota.go.id/2011/08/bpsk-siap-bantu-sengketa/>, 2011.

Noname, **Gambaran Umum Disperindag Kota Malang**, (online) <http://perindag.malangkota.go.id/profile.php>, 2011.

_____, **Lagi, Konsumen Menggugat Keterlambatan Pesawat**, (online) <http://www.hukumonline.com> , 2007.

_____, **Pelantikan BPSK Kota Malang**, (online) <http://mediacenter.malangkota.go.id/tag/bpsk/>, 2011.

_____, **Tujuan dan Sasaran Disperindag Kota Malang**, (online) <http://perindag.malangkota.go.id/tujuan.php>, 2011.

_____, **Tugas Pokok dan Fungsi Disperindag Kota Malang**, (online) <http://perindag.malangkota.go.id/tupoksi.php>, 2011.

_____, **Visi dan Misi Disperindag Kota Malang**, (online) <http://perindag.malangkota.go.id/visi.php>, 2011.

Paulus Khierawan, **Berhati-hatilah Terhadap Iklan Yang Menyesatkan**
(online), <http://thepresidentpostindonesia.com/?p=5788>, 2013.

Yosa, **Penertian Pengawasan** (online), <http://www.ditjem-depdagri.go.id>, 2010.



SURAT PERNYATAAN**KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : INTAN HERDANARESWARI

NIM : 105010100111064

Menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah hukum berupa skripsi/legal memorandum ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang, 11 Maret 2014

Yang menyatakan,

INTAN HERDANARESWARI

105010100111064



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

Jalan MT. Haryono No. 169, Malang 65145, Indonesia

Telp. +62-341-553898; Fax. +62-341-566505

E-mail : hukum@ub.ac.id

<http://www.hukum.ub.ac.id>

SURAT PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor: 636 / UN10.1/AK/2013

173/2013

Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, memperhatikan surat usulan pembimbing oleh Ketua Bagian H.Perdata tanggal 13 September 2013 dengan ini menetapkan:

Nama : Dr.Sri Lestariningsih,SH.MH..
(Pembimbing Utama)

Nama : Yenni Etta W,SH.MH.
(Pembimbing Pendamping)

Sebagai pembimbing skripsi mahasiswa program S-1 (Strata 1):

Nama : INTAN HERDANARESWARI

NIM : 105010100111064

Program : **Strata Satu (S-1)**

Program kekhusususan : H.Perdata

Judul Skripsi : Implementasi Pasal 52 Huruf C Tentang Pengawasan Klausula Baku Oleh BPSK Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Disperindag dan BPSK Kota Malang)

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan berpedoman pada SK . Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Nomor 169/SK.FH/2011 tentang Peraturan Penyelenggaraan Program Pendidikan Sarjana Ilmu Hukum, tanggal 26 Juli 2011.

Ketentuan ini berlaku 6 (enam) bulan sejak saat penetapan.

Ditetapkan di : MALANG
Pada Tanggal : 13 September 2013

Dekan



DR. SIHABUDIN, SH. MH
NIP. 19591216 1985031 001

Tembusan Kepada Yth:

1. Ketua Bagian ybs;



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN
PUSAT PERKANTORAN TERPADU GEDUNG A Lt.3
JL.MAYJEND SUNKONO TELP. (0341) 751544
MALANG

SURAT KETERANGAN

Nomor : 530/39/35.73..311/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- a. Nama : Ir. Hadi Santoso
- b. NIP : 19610615 198903 1 017
- c. Jabatan : Kepala Dinas
- d. Unit : Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Malang

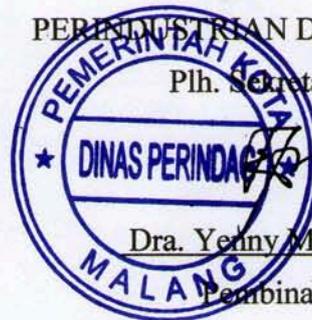
Dengan ini menerangkan bahwa :

- Nama : Intan Herdanaeswari
- Nomor Indetitas : 105010100111064
- Judul Penelitian : Implementasi Pasal 52 huruf C tentang pengawasan klausula Baku oleh BPSK dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Malang, 15 Januari 2014

An. KEPALA DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Plh. Sekretaris Dinas



Dra. Yenny Mariati, MSi
Pembina (IV/a)

NIP. 19631217 198903 2 008



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
FACULTY OF LAW BRAWIJAYA UNIVERSITY
JALAN MAYJEN HARYONO 169 MALANG 65145
TELP. (0341) 553898 - 551611 PES. 201 - 202 FAX. (0341) 566505

Nomor : 2222/N10.1/AK/2013
Lampiran :
Perihal : Permohonan Ijin Survey/Studi Orientasi

Kepada : Yth. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang

Di tempat

Dalam rangka penyusunan skripsi yang merupakan tugas akhir bagi mahasiswa peserta mata kuliah konsentrasi hukum ekonomi dan bisnis di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, maka bersama ini dengan hormat kami mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengijinkan mahasiswa kami:

Nama : Intan Herdaneswari
No. Induk Mhs. : 105010100111064
Program : Strata – 1 (S-1)
Prog. Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis
Dosen Pembina / Pengasuh mata kuliah:
Nama : Sri Lestariningsih, S.H., M.Hum.
NIP : 19681102 199003 2 001

mengadakan orientasi studi mengenai:

OPTIMALISASI PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DALAM PENGAWASAN PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM
KLAUSULA BAKU (Studi di BPSK Kota Malang)

Mulai Tanggal : 12 Juli 2013 s/d selesai
Tempat : BPSK Kota Malang

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik, disampaikan terimakasih.

Malang, 12 Mei 2013

a.n Dekan
Pembantu Dekan I



Dr. Muhammad Ali Safa'at, SH.MH.
NIP.19760815 199903 1 003



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254 M A L A N G

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/ 60.P /35.73.405/2013

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang, serta menunjuk surat Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, tanggal 23 September 2013, nomor : 2891/N10.1/AK/2013, Perihal : Permohonan Penelitian, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : Intan Herdanareswari
- b. Momor Identitas : 105010100111064
- c. Judul Penelitian : Implementasi pasal 52 huruf C tentang pengawasan klausula baku oleh BPSK dalam Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mengajukan permohonan penelitian yang berlokasi di :

- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan .
- c. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal ditetapkan bulan September-Oktober 2013.

Malang, 24 September 2013

KEPALA BAKESBANGPOL
KOTA MALANG



Drs. J. HARTONO

Pembina Utama Muda

NIP. 19580910 198603 1 015

Tembusan :

Yth. Sdr.  Pembantu Dekan I Fakultas Hukum
Universitas Brawijaya Malang.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional opada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepatian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Mengingat : Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. **Perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. **Konsumen** adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. **Pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

4. **Barang** adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. **Jasa** adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. **Promosi** adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. **Impor barang** adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. **Impor jasa** adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat** adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. **Klausula Baku** adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. **Badan Perlindungan Konsumen Nasional** adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. **Menteri** adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

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

BAB IV

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tampak keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/ menyesatkan konsumen dengan;

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

BAB VI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 30

- (2) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (3) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (4) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (5) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (7) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperihakian kepada konsumen;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (duapuluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama (3) tiga tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen, Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis final dan mengikat.
- (4) Ketantuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empatbelas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang lain atau badan hukm yang diduga melakukan tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan ditempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
 - (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

ttd.

AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999

NOMOR 42

PENJELASAN

ATAS

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

I. UMUM

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen,

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAK) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 97 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

Dikemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.
Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Jangka waktu penggunaan/ pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata 'best before' yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang cukup adalah jumlah yang memadai sesuai dengan antisipasi permintaan konsumen.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 14

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas



UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Gacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standardisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang bertanggung jawab dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas



UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas



UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

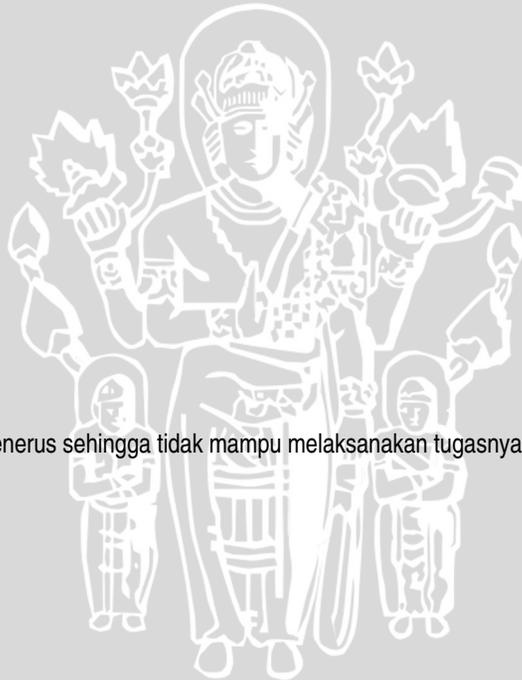
Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas



UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)



UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas



UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

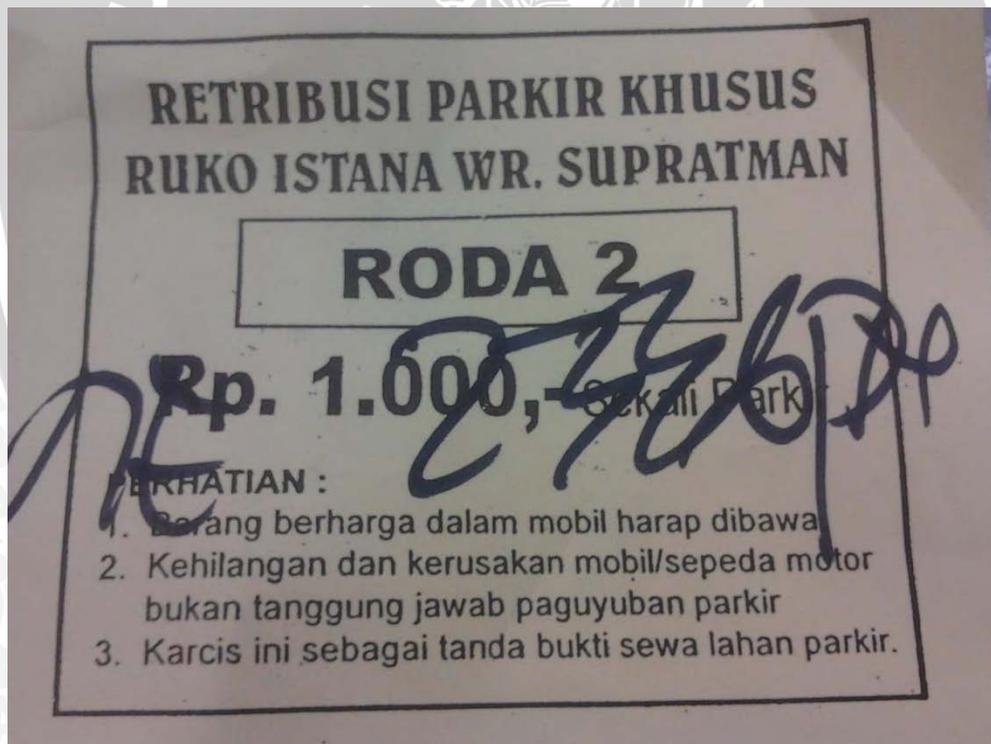
Pasal 65

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3821**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA







**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PEMERINTAH KOTA MALANG**

Sekretariat : Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 3
Jl. Mayjen Sungkono Malang Telp. (0341) 751544

PUTUSAN

Nomor : 024/P.BPSK/06/2013
Tanggal 24 Juni 2013

Demi Keadilan Berdasarkan KeTuhanan Yang Maha Esa Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Malang

TENTANG SIDANG BPSK

Majelis BPSK pada Pemerintah Kota Malang yang menangani dan menyelesaikan sengketa
konsumen telah menjatuhkan putusan sebagai berikut:

Antara

Agus Hermawan, Jl. Raya Pamotan 144 Ds. Krajan RT 04 RW 01 Majang Tengah Dampit
Kab. Malang pekerjaan Wiraswasta adalah sebagai PENGGUGAT.

Melawan

PT. Bank Mega Tbk., Kc. Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto 27 Malang Pekerjaan Pelaku
Usaha adalah sebagai TERGUGAT.

Setelah membaca surat-surat dalam sengketa konsumen,
Mendengar keterangan dari pihak Penggugat,
Menilai bukti-bukti.

TENTANG DUDUKNYA PERKARA

Bahwa, penggugat dengan surat pengaduan tertanggal 22 Mei 2013 yang terdaftar di
Sekretariat BPSK dengan No. 021/FP.BPSK/05/2013 tanggal 22 Mei 2013, telah
menyampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pada tanggal 6 Desember 2010 Penggugat telah menandatangani Perjanjian Kredit
Fasilitas Pembiayaan Mega Usaha Kecil Menengah (MEGA UKM) Nomor :
373/MLNE/201 di depan Notaris Diah Aju Wisnuwadhani, SH., M.Hum. dengan
jaminan sebidang Tanah Sertifikat Hak Milik (SHM) atas nama Hendy Eka Vedhayana
sebesar Rp.100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah) dengan suku bunga 12,5 % pertahun

yang diangsur dalam jangka waktu 60 bulan (5 tahun) dengan jumlah angsuran sebesar Rp.2.708.335,10 (Dua Juta Tujuh Ratus Delapan Ribu Tiga Ratus Tiga Puluh Lima koma Sepuluh Rupiah). Denda pembayaran dipercepat sebesar 2% dari Total sisa kewajiban pokok;

2. Bahwa pada tanggal 8 Maret 2013 penggugat melakukan penyetoran sebesar Rp 66.320.000,- (Enam Puluh Enam Juta Tiga Ratus Dua Puluh Ribu Rupiah) untuk pelunasan kredit sebesar Rp. 69.715.787,92 (Enam Puluh Sembilan Juta Tujuh Ratus Lima Belas Ribu Tujuh Ratus Delapan Puluh Tujuh Rupiah koma Sembilan Puluh Dua) termasuk denda penalty pelunasan 2% sebesar Rp. 1.348.273,92 (Satu Juta Tiga Ratus Empat Puluh Delapan Ribu Dua Ratus Tujuh Puluh Tiga Rupiah koma Sembilan Puluh Dua) sesuai perjanjian kredit yang telah disepakati;
3. Tergugat membebankan kewajiban membayar denda penalty sebesar 5 kali angsuran yaitu Rp. 13.541.675,50 (Tiga Belas Juta Lima Ratus Empat Puluh Satu Ribu Enam Ratus Tujuh Puluh Lima koma Lima Puluh Rupiah) kepada penggugat dengan alasan bahwa ada aturan baru dari pusat SK 116/DIRBM/13;
4. Penggugat mengajukan keberatan atas perubahan besarnya denda penalty yang harus dibayar karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya dan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati;
5. Bahwa uang yang disetor Penggugat untuk pelunasan kredit ternyata dimanfaatkan Tergugat untuk pembayaran angsuran tanpa sepengetahuan Penggugat sebanyak 3 (tiga) kali angsuran dengan total sebesar Rp. 8.125.005,30 (Delapan Juta Seratus Dua Puluh Lima Ribu Lima Rupiah Koma Tiga Puluh)

Bahwa setelah 3 (tiga) kali proses penyelesaian sengketa tidak dihadiri oleh pihak Tergugat, sidang diteruskan oleh majelis BPSK.

Menimbang, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab III tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Pasal 4 huruf e, yang menyebutkan "hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut";

Menimbang, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab III tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Pasal 5 huruf d, yang menyebutkan "kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut";

Menimbang, Pedoman dan Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentang Putusan BPSK point 4 tentang Dasar Putusan Majelis, menyebutkan "Putusan Majelis didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun putusan diambil dengan suara terbanyak sebagai putusan BPSK"

Menimbang, Yurisprudensi Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 2027/K/BV/1984 tentang Penghapusan Denda Keterlambatan yang menyatakan "bahwa denda finalty yang telah diperjanjikan oleh para pihak, atas keterlambatan pembayaran pokok pinjaman pada hakekatnya merupakan bunga terselubung, maka berdasarkan azas keadilan hal tersebut tidak dapat dibenarkan karena ketentuan tentang pembayaran denda tersebut harus ditolak";

Menimbang, Peraturan MA Nomor : 01 tahun 2006 pasal 5 ayat 1 yang menyatakan : keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK.

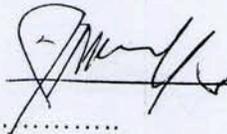
Memutuskan :

- I. Karena Pihak Tergugat 3 (tiga) kali tidak menghadiri undangan yang disampaikan oleh BPSK, yakni sidang pertama tanggal 4 Juni 2013, sidang kedua tanggal 11 Juni 2013, dan sidang ketiga dengan pemanggilan melalui PPNS-PK tanggal 24 Juni 2013.
- II. Menyatakan bahwa mengabulkan gugatan Penggugat sebagian atau seluruhnya;
- III. Berdasarkan keterangan dari Pihak Penggugat, majelis menilai Pihak Tergugat melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :
 - a. Pasal 8 ayat 1 huruf f yang menyebutkan "pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut";
 - b. Pasal 18 huruf g, yang menyebutkan "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya" ;
- IV. Menghukum Tergugat untuk menghapuskan denda penalty sebesar 5 kali angsuran yaitu Rp. 13.541.675,50 (Tiga Belas Juta Lima Ratus Empat Puluh Satu Ribu Enam Ratus Tujuh Puluh Lima koma Lima Puluh Rupiah);
- V. Menghukum Tergugat untuk menerima denda penalty pelunasan dipercepat sebesar 2% dari sisa pinjaman pokok yaitu sebesar Rp. 1.348.273,92 (Satu Juta Tiga Ratus Empat Puluh Delapan Ribu Dua Ratus Tujuh Puluh Tiga Rupiah koma Sembilan Puluh Dua) sesuai perjanjian kredit yang telah disepakati;

- VI. Memerintahkan Penggugat untuk membayar pelunasan kredit sebesar Rp. 61.590.782,62 (Enam Puluh Satu Juta Lima Ratus Sembilan Puluh Ribu Tujuh Ratus Delapan Puluh Dua Rupiah Koma Enam Puluh Dua);
- VII. Menghukum Tergugat untuk mengembalikan jaminan sebidang Tanah Sertifikat Hak Milik (SHM) atas nama Hendy Eka Vedhayana;
- VIII. Para Pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (Empat Belas) hari kerja setelah putusan diterima;
- IX. Apabila Para Pihak tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada dictum V dianggap menerima putusan BPSK.
- X. Putusan Majelis bersifat final dan mengikat.
- XI. Apabila dictum VI tidak dijalankan oleh pihak Tergugat, BPSK menyerahkan putusan ini kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian diputuskan pada rapat permusyawaratan majelis BPSK, pada hari Selasa tanggal 24 Juni 2013, oleh kami Achmad Subakir, SH. sebagai Ketua Majelis, Drs. Awang Khairul Mukhsan, SH. dan Bambang Hari Prasmono, SH. masing-masing sebagai anggota majelis, putusan tersebut diucapkan didalam persidangan terbuka untuk umum, dibantu Maz Ifan Susastro, SH. sebagai Panitera, dan dihadiri oleh pihak Penggugat.

Anggota Majelis

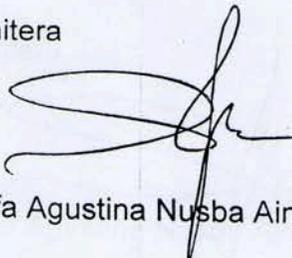
1. 

(Drs. Awang Khairul Mukhsan, SH.)

2. 

(Bambang Hari Prasmono, SH.)

Panitera



(Asfa Agustina Nusba Aini, S.Si.)

Ketua Majelis

(Achmad Subakir, SH)