

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keadilan dalam berkontrak adalah aspek yang penting dalam terciptanya perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, keadilan ini tidak lepas dari peran asas kebebasan dalam berkontrak. Namun, para pelaku usaha menemukan format yang lebih efisien dengan menyiapkan persyaratan yang sudah diatur dalam bentuk perjanjian yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu dalam bentuk dicetak tertulis maupun berbentuk digital (*form*). Lalu perjanjian ini diberikan kepada pihak konsumen untuk disetujui. Ini adalah apa yang dimaksud dengan perjanjian standar, juga dikenal sebagai perjanjian baku. Sering kali perjanjian sepihak memungkinkan pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab atas kerugian yang ditanggung pihak konsumen. Dengan kata lain, klausula baku adalah ketentuan yang menetapkan hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi barang dan jasa yang dibuat secara tertulis maupun digital serta materinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, hal ini diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai Klausula Baku.

Dapat dilihat dari pasal 18 ayat 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, tidak semua klausula baku dilarang dalam penggunaannya, ada syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menggunakan klausula baku dalam menetapkan atau membuat syarat kontrak dengan konsumen agar tidak melanggar ketentuan standar kontrak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti contohnya penggunaan klausula baku dalam kontrak perjanjian perbankan, yang salah satu tujuannya yakni demi mencapai kepastian hukum dalam berkontrak. Dengan menggunakan klausula baku yang telah diuji coba secara hukum, pihak perbankan dapat memastikan bahwa ketentuan-ketentuan tertentu dalam kontrak mereka dapat

diterapkan secara konsisten dan dapat dipertahankan dalam kasus perselisihan hukum.¹ Terkait klausula baku, masih banyak sekali terjadi pelanggaran dalam masyarakat, sebagai contoh klausula yang tertera dalam nota kwitansi toko bangunan yang menyebutkan “Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan setelah meninggalkan tempat, meskipun kondisi barang mengalami cacat produk.” Contoh lainnya adalah terdapat pada kwitansi *laundry* yang menyatakan “baju yang hilang atau rusak setelah melakukan pembayaran, bukan tanggung jawab kami.” Hal-hal seperti ini jelas merugikan konsumen dalam hal kemudian tanpa diketahui terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dibeli maupun terjadi kehilangan. Pada saat terjadi hal-hal seperti itu pelaku usaha bebas dari tanggung jawab dengan dalih adanya klausula baku tersebut. Pada awal dimulainya sistem perjanjian, kebebasan berkontrak di antara pihak yang berkedudukan seimbang merupakan unsur yang amat penting. Namun berhubung aspek-aspek perekonomian semakin berkembang, para pihak mencari format yang lebih praktis. Salah satu pihak menyiapkan bermaksud mengurangi, meringankan atau bahkan menghapuskan sama sekali tanggung jawabnya terhadap kerugian. Syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Inilah yang dimaksudkan dengan perjanjian standar atau perjanjian baku. Pencantuman klausula baku menggambarkan adanya keinginan agar pelaku usaha tidak mengalami kerugian terlalu besar.² Penggunaan klausula baku dalam suatu kontrak menunjukkan dominasi ekonomi modern oleh badan usaha atau perusahaan, dengan alasan keseragaman dan efisiensi dalam perjanjian, pihak konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan suatu isi perjanjian, konsumen hanya memiliki pilihan (*take it over leave it*), dengan adanya penggunaan klausula baku dalam dunia bisnis menimbulkan permasalahan hukum bagi pihak yang memiliki kedudukan yang sama atau seimbang

¹ Muhamad Hasan Muaziz, *Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*, diakses pada 2 April 2024 pada pukul 14.44, hlm.76

² Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen, Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Ombak, Yogyakarta.2014.hlm.13

memerlukan pemecahan, secara tradisional kesepakatan perjanjian didasarkan pada kesepakatan antara kedua belah pihak yang memiliki kedudukan yang sama atau seimbang.³ Klausula baku selalu dipersiapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, umumnya isi dari perjanjian baku ini adalah membatasi kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Dengan kata lain, klausula baku seringkali dirancang untuk melindungi kepentingan pelaku usaha dan memindahkan risiko kerugian kepada konsumen. Hal ini menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual, dimana konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki daya tawar yang cukup untuk menegosiasikan ulang isi perjanjian.⁴

Mengingat semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi perlindungan di Indonesia terhadap konsumen dipandang sangat penting dilihat dari segi materiil maupun formil. Dengan demikian upaya-upaya memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang sangatlah penting dan harus segera dicari bagaimana solusinya.⁵

Untuk mewujudkan hukum perlindungan yang mutlak dari pencantuman klausula baku, maka diperlukan lembaga yang bertugas melakukan pengawasan mengenai penggunaan klausula baku. Menurut Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang kemudian akan disebut menjadi BPSK, adalah lembaga yang berwenang untuk menjadi wadah pengaduan kasus dan keluhan serta kekecewaan pihak konsumen terhadap pelaku usaha. Putusan yang dibuat oleh majelis BPSK sebagai hasil penyelesaian sengketa konsumen menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Putusan BPSK harus dianggap memiliki kekuatan hukum pasti (*inkracht van gewijsde*)

³ Putri Wulandari Muchtar, *Perbandingan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dengan Akta Perlindungan Pengguna Malaysia*, 2018, Hlm 10

⁴ Mariam Danus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.hlm. 285.

⁵ Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.hlm. 33

berdasarkan prinsip *res judicata pro veritate habetur*, yang menyatakan bahwa ketika suatu prinsip tidak mungkin lagi untuk melakukan upaya hukum, keputusan tersebut dianggap memiliki kekuatan hukum pasti. Para pihak tidak dapat mengajukan banding atau kasasi atas putusan BPSK karena putusan majelis bersifat final dan mengikat, menurut penjelasan pasal 54 ayat (3) UUPK. Namun, dengan menafsirkan pasal 56 UUPK secara menyeluruh, para pihak dapat mengajukan banding atau kasasi atas putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri dan wajib mengeluarkan putusan atas keberatan tersebut paling lambat 21 (dua puluh satu) hari.⁶

Konsumen yang merasa dirugikan bisa datang langsung ke BPSK dengan mengisi formulir yang lengkap dan benar. Konsumen harus menunjukkan bahwa mereka adalah pengguna barang tersebut, serta bukti dari TKP, bon, faktur, atau kwitansi. Sesuai dengan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya atau kuasanya harus mengajukan permohonan melalui Sekretariat BPSK.⁷

Keberadaan BPSK berada dibawah pimpinan pemerintah daerah kabupaten maupun kota, sementara klausula baku diterapkan oleh satu perusahaan yang berpusat di Jakarta misalnya, dan keberlakuannya di berbagai provinsi bahkan kabupaten kota di Indonesia. BPSK yang membatalkan satu klausula baku perusahaan tertentu, maka itu hanya berlaku di kabupaten dan kota tersebut.⁸ Ada banyak hal yang menjadi pertimbangan mengapa konsumen lebih memilih penyelesaian alternatif melalui BPSK, hal ini karena penyelesaian di Pengadilan Negeri dianggap membutuhkan waktu yang lama dan juga biaya yang tidak sedikit, sedangkan di penyelesaian di BPSK sama sekali tidak dipungut biaya, bersifat personal dan waktu

⁶ Zulham Effendi, "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Intelektualita:Keislaman,Sosial, dan Sains*, Vol.12,2 Desember 2023

⁷ Zainul akhyar,"Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) Kota Banjarmasin", *Jurnal pendidikan*, Vol.5, No.10, November 2020

⁸ Ivan Drago, "Rewang Rencang:Jurnal Hukum Lex Generalis", *Jurnal Hukum*, Vol.2 No.4,April 2021

penyelesaiannya relatif singkat sehingga dianggap lebih efisien.⁹ Disamping keuntungan ekonomis, dan efektivitas, jalur ini diharapkan dapat mengatasi keterbatasan kemampuan hakim dalam menguasai materi dunia bisnis dan atau perdagangan seperti yang biasa terjadi di peradilan umum yang mengedepankan *judex facti*.

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan BPSK Yogyakarta sebagai contoh badan hukum yang akan diteliti terkait putusannya. Dalam putusan ini, permasalahan berawal dari persoalan sengketa perumahan didaerah Wirobrajan Kota Yogyakarta yang berawal dari adanya perjanjian yang berisi klausula baku dari pihak pelaku usaha kepada pihak konsumen, sengketa klausula baku adalah perselisihan hukum yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha terkait dengan isi dan penerapan klausula baku dalam suatu perjanjian, hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor seperti: pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; penolakan pengembalian barang atau jasa yang sudah dibayarkan; munculnya aturan baru dari pihak pelaku usaha tanpa adanya pemberitahuan kepada konsumen; serta pengurangan manfaat akan barang atau jasa yang diberikan pada konsumen.

Dalam penelitian ini penulis akan menyertakan contoh kasus sengketa Klausula Baku yang sudah *inkrah* oleh putusan BPSK dengan nomor perkara 01/Med/BPSK Yk/II/2024 terkait salah satu sengketa perumahan yang terjadi di Kota Yogyakarta dilatarbelakangi karena pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha atau dengan kata lain kesepakatan yang berjalan tidak sesuai dengan isi Surat Perjanjian Perikatan Jual Beli dengan No.147/B-011/NVP/XII/2019 yang disepakati kedua belah pihak sejak awal, tentu saja hal ini menjadikan pihak konsumen berada diposisi yang lemah dan dirugikan akibat tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Maka dari itu, menjadi penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG**

⁹ Hilda Ananda, “Penyelesaian Secara Litigasi Dan Nonlitigasi, *Sharia and Economy*” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam*, vol.1, no.1 2023

DISEBABKAN KLAUSULA BAKU OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Kasus Putusan No. 01/Med/BPSK/Yk/II/2024)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa yang disebabkan oleh penggunaan Klausula Baku dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK/Yk/II/2024 ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ?
2. Bagaimana implikasi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK/Yk/II/2024 terhadap konsumen yang dirugikan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah penerapan Klausula Baku dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Yogyakarta atas perkara sengketa Baku sudah sesuai dengan ketentuan Klausula Baku yang berlaku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui bagaimana dampak setelah keluarnya putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Konsumen atas Pelaku Usaha yang terbukti melanggar ketentuan Klausula Baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

D. Orisinalitas Penulisan

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan, terdapat penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan atau persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan. Namun, penelitian ini tentunya memiliki permasalahan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian sebelumnya adalah:

Tabel 1. 2 Orisinalitas

No.	Penelitian Terdahulu	Perbedaan
1.	<u>Restu Anggie</u> Mahasiswa Program Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2020, dengan judul Skripsi “Pelaksanaan Penerapan Klausula Baku Pada Polis Asuransi Investasi di PT.Prudential Tanjung Pinang”.	Dalam Skripsi yang dibawakan oleh saudara Restu Anggie membahas mengenai ketidaksesuaian dalam penerapan klausula baku dengan PT.Prudential sebagai subjek hukumnya yang berpaku pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/7/2003 Tentang Perlindungan Konsumen di sektor Jasa Keuangan sebagai bahan analisis hukumnya Yang menjadi pembeda dengan penelitian penulis ialah terletak

		<p>pada subjek hukum dan</p> <p>peninjauannya berdasarkan</p> <p>Undang-Undang Perlindungan</p> <p>Konsumen No.8 Tahun 1999 serta</p> <p>analisis pada putusan BPSK</p> <p>No.01/Med/BPSK/Yk/II/2024.</p>
2.	<p><u>M.Redho Hidayatullah</u></p> <p>Mahasiswa Program</p> <p>Sarjana,Fakultas Hukum</p> <p>Universitas Islam Riau</p> <p>Pekanbaru,2021,dengan Judul</p> <p>Skripsi “Pelaksanaan Klausula</p> <p>Baku Karcis Parkir Terhadap</p> <p>Kehilangan Kendaraan di</p> <p>Pelabuhan Sungai Duku</p> <p>Pekanbaru Riau”.</p>	<p>Dalam Skripsi yang dibawakan</p> <p>saudara M.Redho Hidayatullah</p> <p>membahas tentang penerapan</p> <p>klausula baku dengan pelabuhan</p> <p>sungai duku sebagai objek</p> <p>hukumnya dengan peninjauan</p> <p>berdasarkan Pasal 1365,1366,1367</p> <p>KUHPer, serta Putusan Mahkamah</p> <p>Agung No.3416/Pdt/1985 sebagai</p> <p>bahan hukumnya. Yang menjadi</p> <p>pembeda dengan penelitian penulis</p> <p>ialah terletak pada subjek hukum</p> <p>dan peninjauannya berdasarkan</p> <p>Undang-Undang Perlindungan</p> <p>Konsumen Nomor 8 Tahun 1999</p> <p>serta analisis pada putusan BPSK</p> <p>No.01/Med/BPSK/Yk/II/2024.</p>

3.	<p><u>Uswatun Aprilia</u> Mahasiswa Program Sarjana Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018, dengan Judul Skripsi “Analisis Penerapan Klausula Baku Dalam Akad Jual Beli <i>DiTinjau</i> Menurut Konsep khiyār (Studi Kasus di Toko Swalayan Darussalam).”</p>	<p>Dalam skripsi yang dibawakan saudari Uswatun Aprilia membahas tiga pokok masalah yang timbul yaitu mengenai prinsip-prinsip pemberlakuan klausula baku dalam akad jual beli menurut hukum Islam, bentuk-bentuk klausula baku dalam transaksi jual beli pada toko swalayan di Darussalam, dan tinjauan hukum Islam terhadap penerapan klausula baku dalam praktik jual beli pada toko swalayan di Darussalam.</p> <p>Yang menjadi pembeda dengan penelitian penulis ialah terletak pada subjek hukum dan peninjauannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 serta analisis pada putusan BPSK No.01/Med/BPSK/Yk/II/2024.</p>
4.	<p><u>Fajar Nugroho Handayani</u> Mahasiswa Program Magister Hukum Bisnis Universitas</p>	<p>Dalam penulisan yang dibawakan saudara Fajar Nugrohi Handayani, membahas dua pokok</p>

	<p>Islam Indonesia tahun 2022 dengan judul Tesis “Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry”.</p>	<p>permasalahan yakni karakteristik klausula baku yang terdapat unsur klausula eksonerasi dalam perjanjian jasa laundry, dan akibat hukum terhadap perjanjian jasa laundry yang mengandung klausula eksonerasi.</p> <p>Yang menjadi pembeda dengan penelitian penulis ialah terletak pada subjek hukum dan peninjauannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 serta analisis pada putusan BPSK No.01/Med/BPSK/Yk/II/2024.</p>
5.	<p><u>Lukman Hakim Gentur Ibadatullah</u> Mahasiswa Program Sarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia tahun 2018 dengan judul skripsi ”Keabsahan Klausula Baku Pembebanan Tanggung Jawab Bagi Penyewa Atas Rusak Atau</p>	<p>Dalam Skripsi yang dibawakan saudara Lukman Hakim Gentur membahas dua pokok permasalahan, yakni keabsahan klausula baku pembebanan tanggung jawab bagi penyewa atas kerusakan benda objek sewa dan tanggung jawab penyewa atas rusak atau musnahnya benda objek</p>

	<p>Musnahnya Benda Objek Sewa”.</p>	<p>sewa pada perjanjian sewa menyewa mobil pada CV Naswa Rent Car Yogyakarta.</p> <p>Yang menjadi pembeda dengan penelitian penulis ialah terletak pada subjek hukum dan peninjauannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 serta analisis pada putusan BPSK No.01/Med/BPSK/Yk/II/2024.</p>
--	-------------------------------------	---

E. Tinjauan Pustaka

1. 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.¹⁰ Klausula baku terdapat dalam isi dari suatu perjanjian baku, perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap debitur/konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Dalam perjanjian baku yang dibakukan adalah meliputi model, rumusan dan ukuran. Lahirnya perjanjian baku dilatar belakangi antara lain oleh perkembangan masyarakat modern dan perkembangan

¹⁰ Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

keadaan sosial ekonomi. Tujuan semula diadakannya perjanjian baku adalah alasan efisiensi dan alasan praktis.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan 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.”

Hakekat perjanjian baku merupakan perjanjian yang telah distandarisasi isinya oleh pihak yang mempunyai kedudukan/ posisi ekonomi kuat, sedang pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Apabila debitur menerima isinya perjanjian tersebut, ia menandatangani perjanjian itu, namun apabila menolak, perjanjian dianggap tidak ada karena debitur tidak menandatangani perjanjiannya.¹¹

Dapat kita lihat bahwa penggunaan klausula baku merupakan hal yang sah untuk digunakan dalam hubungan kontrak di Indonesia karena terdapat peraturan yang sah dalam hukum konstitusi Indonesia yang dituangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun dalam penggunaannya tentu terdapat aturan serta batasan yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha, hal ini diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

(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;

¹¹ Leli Joko Suryono, *Kedudukan dan penerapan klausula baku dalam perjanjian kerja di Indonesia*, 1 juni 2021

- 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.¹²

Apabila ketentuan yang disebutkan pada pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas terbukti dilanggar oleh pelaku usaha, maka klausula baku yang terdapat dalam perjanjian yang disepakati oleh para pihak dapat batal demi hukum. Ada dua syarat yang harus terpenuhi dalam terjadinya suatu perjanjian, yakni syarat subjektif dan objektif. Jika suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subjektif (kesepakatan dan kecakapan), akibatnya perjanjian dapat dibatalkan. Sedangkan, jika suatu perjanjian tidak memenuhi syarat objektif (suatu hal tertentu dan sebab yang halal), akibatnya perjanjian batal demi hukum. Dalam pasal ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak, karena pada dasarnya, hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam hal ini setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum.¹³

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar

¹² Pasal 18 Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹³ Dika Ratu Marfuatun, Klausula Baku Tentang Pemberian Kuasa Dihubungkan dengan Hukum Positif, "*Jurnal Hukum*", Vol.2, No.1, 1 Januari 2022

masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.¹⁴

Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.¹⁵

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua) aspek antara lain: 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan konsumen dan; 2) Perlindungan terhadap konsumen yang mendapatkan perlakuan syarat-syarat yang tidak adil. Hukum perlindungan konsumen juga merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya, serta putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan konsumen.¹⁶

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga Non Eksekutorial.

BPSK didirikan karena kecenderungan masyarakat untuk menghindari gugatan karena tidak seimbangan sosial ekonomi antara konsumen dan pengusaha. Lembaga Hukum ini didirikan untuk membantu pengusaha dan konsumen dalam penyelesaian sengketa. Menurut Pasal 4 Ayat 2 UU Nomor 48 Tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman, pembentukan badan ini adalah hasilnya. Tujuan utama pembentukannya adalah untuk membantu meringankan konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka dengan mudah dan murah. Dalam kasus

¹⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹⁵ Dinas Perindustrian dan Pemagangan Provinsi Sumatera Barat, *Perlindungan Konsumen berdasar UU No. 8 Tahun 1999*, 27 Desember 2021

¹⁶ Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang Undang Hukum Perdata

sengketa konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Menurut Pasal 1 Ayat (8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang disebabkan oleh mengkonsumsi barang atau jasa. Oleh karena itu, ruang lingkup sengketa konsumen dalam hal ini terbatas pada barang konsumsi, yaitu barang atau jasa yang biasa digunakan untuk kebutuhan rumah tangga dan bukan untuk tujuan komersial.

Menurut penjelasan pasal 54 ayat (3) UUPK yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final dan mengikat adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Maksudnya para pihak tidak dapat mengajukan banding dan kasasi di BPSK, akan tetapi dengan menafsir secara sistematis dengan pasal 56 UUPK para pihak dapat melakukan upaya hukum atas putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri dan wajib mengeluarkan putusan atas keberatan tersebut paling lambat 21 (dua puluh satu) hari. Hal ini memperlihatkan bahwa pembuat Undang-Undang memang menghendaki campur tangan pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen ini. Artinya kekuatan putusan dari BPSK secara yuridis masih digantungkan pada sepremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar final dan mengikat.

Kedudukan BPSK dalam sistem hukum Indonesia tidak termasuk dalam empat bidang hukum yang diatur dalam pasal 24 UUD 1945. Akan tetapi, dari perluasan lembaga peradilan dapat dilihat bahwa BPSK berfungsi sebagai organ bantu negara sebagai lembaga negara bantu dalam bidang peradilan atau quasi judicial. Dalam kaitan ini, keputusan BPSK yang final dan mengikat pada hakekatnya tidak final dan mengikat karena tidak memiliki kekuatan eksekutorial, dengan kata lain Pengadilan Negeri setempat lah yang berwenang sebagai eksekutor lapangan dalam perkara arbitrase oleh negara pada pelaku usaha yang secara nyata-

nyata melanggar ketentuan Klausula Baku yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.9 Tahun 1999.¹⁷

4.Sengketa Konsumen

Sengketa Konsumen berdasarkan Pasal 1 ayat (8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. Oleh karena itu ruang lingkup sengketa konsumen dalam hal ini terbatas pada barang-barang konsumsi, barang atau jasa yang biasa digunakan untuk kebutuhan rumah tangga dan bukan untuk tujuan komersial.¹⁸ Menurut Sidharta, sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, atau sengketa tentang pelanggaran hak konsumen yang mencakup semua aspek hukum perdataan dan ketatanegaraan.¹⁹

Namun demikian, UUPK tidak menetapkan batasan yang jelas untuk sengketa konsumen; namun, ini tidak menandakan bahwa tidak ada penjelasan sama sekali. Beberapa bagian UUPK mengandung kata "sengketa konsumen". Misalnya:

1. Pasal 1 butir 11 UUPK jo. BAB XI UUPK menyebut BPSK sebagai salah satu institusi administrasi negara yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Batasan Pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan "sengketa konsumen" yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

¹⁷ Zainul Akhyar *Op.Cit*, hlm.9

¹⁸ Peraturan Menteri Perdagangan No.06/M-DAG/PER/2/2017

¹⁹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Raja Grafindo, Jakarta, 2000, hlm.4

2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.²⁰

Selanjutnya, *Christopher W. Moore* membedakan sengketa menjadi dua (dua) jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Sengketa atau konflik yang tidak realistik (*unrealistic conflict*), yaitu ketika kedua pihak bertindak seolah-olah mereka berkonflik meskipun tidak ada kondisi objektif yang memungkinkan konflik untuk berlanjut; dan
- b. Sengketa atau konflik yang realistik (*realistic conflict*), yang benar-benar berasal dari konflik interest.

Menurut UUPK, sengketa konsumen dimulai ketika konsumen menggugat perusahaan yang menolak atau tidak memenuhi ganti rugi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (6), dan ayat (4), baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Menurut Pasal 1 butir 8 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan pelanggan yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang disebabkan oleh penggunaan barang atau jasa.

F. Definisi Operasional

1. Sengketa

Sebuah sengketa terjadi ketika satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain dan menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua. Dalam hukum, khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan

²⁰ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika kedudukan dan kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011, hlm.67

yang terjadi antara dua atau lebih pihak karena pelanggaran terhadap kesepakatan yang ditetapkan dalam suatu kontrak, baik secara keseluruhan maupun sebagian. Dengan kata lain, salah satu pihak atau semua pihak telah melakukan wanprestasi karena mereka tidak memenuhi kewajiban mereka dengan cukup atau terlalu banyak, yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain.²¹

2. Konsumen

Konsumen menurut Pasal 1 Nomor 2 Undang-Undang Perlindungan 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.²² Hondius, pakar masalah konsumen Belanda, menyimpulkan bahwa para ahli hukum umumnya setuju bahwa konsumen adalah pemakai terakhir dari produksi barang dan jasa. Dengan menggunakan rumusan itu, Hondius ingin membedakan konsumen pemakai akhir dan konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara), dan konsumen bukan pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas memenuhi kedua kriteria tersebut, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai akhir. Untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan istilah "konsumen", yang mengaburkan dari maksud sesungguhnya.²³

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, diantaranya: 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk tujuan tertentu; 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk membuat barang atau jasa lain atau

²¹ Primadoni Asep, Sengketa Berkepanjangan Dalam Pandangan Antropologi Hukum, "*Jurnal Hukum*", Vol.1, 2019

²² Pasal 1 Nomor 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

²³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm.58.

untuk diperdagangkan (tujuan komersial); dan 3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).²⁴

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Salah satu lembaga penyelesaian sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk sebagai lembaga untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Pengaturan mengenai BPSK termasuk mengenai tugas dan wewenangnya ditentukan dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UUPK. Tugas dan wewenang dari badan ini terdapat di dalam Pasal 52 UUPK meliputi: a) Menangani sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi;

b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen

c) Melakukan pengawasan atas pencantuman klausula baku;

d) Melaporkan kepada penyidik umum tentang pelanggaran perlindungan konsumen;

e) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;

f) Memanggil pelaku usaha yang melakukan pelanggaran;

g) Menghadirkan saksi atau saksi ahli;

h) Meminta bantuan untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli jika tidak bersedia memenuhi panggilan

i) Mendapatkan dan meneliti surat dokumen atau bukti lainnya;

j) Memutuskan adanya tidaknya kerugian konsumen;

²⁴ A z. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Daya Widya, Jakarta 1999, hlm. 13.

k) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran perlindungan konsumen;

l) Menjatuhkan sanksi administratif bagi pelanggaran konsumen.²⁵

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis dan putusan majelis ini final dan mengikat. Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi.

Namun terhadap putusan BPSK dapat diajukan upaya hukum keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut dianggap menerima putusan BPSK.²⁶

3. Klausula Baku

Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dalam perjanjian terdapat dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dimana pada Pasal 1 ayat (10), dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahul secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²⁷ Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dimaksudkan oleh undang-undang sebagai usaha untuk menempatkan kedudukan konsumen secara setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Setelah didaftarkan, ketua

²⁵ Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

²⁶ Bernadetha Aurelia Oktavira, "Apa Maksud Putusan Final dan Mengikat", *Jurnal Hukum*, 23 April 2024

²⁷ Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

pengadilan negeri diberikan waktu 30 hari untuk memberikan perintah pelaksanaan putusan arbitrase.²⁸

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang berfokus pada cara meneliti bahan pustaka.²⁹ Dalam penelitian ini menggali bahan hukum primer dan sekunder dengan menganalisis masalah yang dihadapi dan kemudian memberikan pemecahan atau solusi atas permasalahan yang dalam hal ini membahas mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Disebabkan Klausula Baku Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan bahan hukum primer berupa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK-Yk/II/2024. Serta bahan hukum sekunder yang digunakan adalah Surat Perjanjian Perikatan Nomor 197/B-011/NVP/XII/2019 dan *Addendum* Perjanjian Nomor 072/ADD/NVP/2021.

2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan pendekatan perundang-undangan atau *statute approach* yang berarti menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagai pisau payung hukum digunakan untuk menganalisis Putusan BPSK Nomor 01/Med/BPSK-Yk/II/2024.

²⁸ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id> diakses pada 31 Mei 2024 pukul 14.14 WIB

²⁹ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Ctk. Delapan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2018, hlm. 13.

3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini menggunakan Putusan BPSK Nomor 01/Med/BPSK-Yk/II/2024 untuk meneliti bagaimana penyelesaian sengketa yang disebabkan penggunaan klausula baku dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta, apakah sudah sesuai dengan apa yang diatur dalam ketentuan pencantuman klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Serta bagaimana dampak dari putusan yang ditetapkan BPSK terhadap konsumen atas pelaku usaha yang terbukti melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4. Bahan Hukum Penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari bahan-bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari:

A. Bahan Hukum Primer yang merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan hukum mengikat untuk mengatur masyarakat, bahan hukum primer yang penulis gunakan diantaranya:

1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

2) Putusan resmi BPSK dengan nomor putusan 01/Med/BPSK-Yk/II/2024

B. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan mengikat. Kegunaan bahan hukum ini digunakan untuk memberikan penjelasan atas bahan hukum primer. Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan berupa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK-Yk/II/2024 dan Surat Perjanjian Perikatan Nomor 197/B-011/NVP/XII/2019 dan *Addendum* Perjanjian Nomor 072/ADD/NVP/2021.

5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang penulis gunakan merupakan teknik pengumpulan data deskriptif kualitatif dengan menganalisis putusan BPSK Nomor 01/Med/BPSK-Yk/II/2024 dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Didasarkan pada teori dan pengertian hukum yang terdapat dalam ilmu hukum perlindungan konsumen dengan tujuan mendapatkan kesimpulan yang ilmiah. Dengan langkah awal menelaah konsep dan penerapan Klausula Baku dalam suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen yang diberlakukan dalam hukum positif di Indonesia. Penulis dalam hal ini mengklasifikasikan dan mengolah bahan hukum yang ada dan dinyatakan secara deskriptif, untuk mencari kesimpulan dan pemecahan masalah yang ingin dicapai dalam penelitian *a quo*.

H. Kerangka Skripsi

Penulisan penelitian ini menyajikan sistematika yang terbagi kedalam 4 (empat) bab dan masing-masing bab terbagi kedalam beberapa sub-bab. Adapun bab dan sub-bab tersebut adalah:

BAB I

Bab 1 menjelaskan terkait latar belakang masalah, perumusan masalah yang diantaranya mengenai: bagaimana penyelesaian sengketa yang disebabkan oleh penggunaan Klausula Baku dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK/Yk/II/2024 ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan bagaimana implikasi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK/Yk/II/2024 terhadap konsumen yang dirugikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait penyelesaian sengketa baku dalam putusan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK/Yk/II/2024 menggunakan tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 serta untuk mengetahui dampak dari adanya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK/Yk/II/2024 terhadap konsumen yang dirugikan. Bab ini juga berisikan, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, metode penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang tinjauan pustaka berdasarkan Studi Pustaka yang penulis lakukan. Adapun uraian pada bab ini meliputi pengertian dan konsep Klausula Baku, tinjauan umum tentang sejauh mana undang undang perlindungan konsumen menjamin hak konsumen atas terjadinya perjanjian baku, pengertian dan bentuk penyelesaian sengketa konsumen, peranan BPSK sebagai lembaga non eksekutorial, serta bagaimana perjanjian itu dipandang dalam hukum islam

BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang rumusan masalah yang pertama yakni penyelesaian sengketa yang disebabkan oleh penggunaan Klausula Baku dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK/Yk/II/2024 ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Serta mengenai rumusan masalah yang ke dua ini penulis menguraikan implikasi yuridis dan sosiologis dari adanya kasus sengketa ini sehingga menimbulkan dampak bagi konsumen dari adanya putusan BPSK Yogyakarta Nomor 01/Med/BPSK-Yk/II/2024.

BAB IV PENUTUP