

OPTIMALISASI PERAN BPSK DALAM PENGAWASAN KLAUSULA BAKU TERHADAP PELAKU USAHA DAN KONSUMEN

Optimization Of The Role Of BPSK In Supervising Standard Clauses For Business Actors And Consumers

Universitas Nusa Putra, Sukabumi, Jawa Barat

Anaza Zahra Humaerah R, Ilham Maulana, Reyhan, Tina Yulinda

anaza.zahra_hk22@nusaputra.ac.id, ilham.maulana_hk22@nusaputra.ac.id,
reyhan_hk22@nusaputra.ac.id, tina.yulinda_hk22@nusaputra.ac.id

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan ekonomi nasional telah menghasilkan diversifikasi produk dan layanan yang memberikan konsumen beragam pilihan. Namun, keadaan di mana konsumen merasa tidak berdaya terhadap produsen dapat merugikan mereka. Dalam keadaan ini, pemerintah menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mengawasi klausula baku. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari, menganalisis, juga mengevaluasi kinerja BPSK. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif untuk menganalisis efektivitas UU Perlindungan Konsumen, dengan fokus pada peran BPSK dalam mengawasi klausula baku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun BPSK memiliki peran vital dalam menciptakan lingkungan usaha yang sehat, adil, dan seimbang, terdapat keterbatasan wewenang yang perlu diperkuat. Dengan adanya penelitian ini penulis mengungkap tingkat optimalisasi dan efektivitas penyelesaian sengketa juga kinerja BPSK yang tidak optimal. Dengan penelitian ini, diharapkan lingkungan bisnis yang lebih adil dapat terwujud, memberdayakan konsumen dalam perjanjian kontrak dan memastikan perlindungan yang optimal sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999.

Kata kunci: Klausula Baku, BPSK, UUPK

ABSTRAK

The rapid development of the national economy has resulted in the diversification of products and services, giving consumers a wide range of choices. However, circumstances where consumers feel powerless against producers can be detrimental to them. In this situation, the government implemented Law No. 8/1999 on Consumer Protection and established the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) to monitor standardized clauses. This research aims to study, analyze, and evaluate the performance of BPSK. This research uses the normative juridical method to analyze the effectiveness of the Consumer Protection Law, focusing on the role of BPSK in monitoring standard clauses. The results show that, although BPSK has a vital role in creating a healthy, fair, and balanced business environment, there are limitations to its authority that need to be strengthened. With this research, the author reveals the level of optimization and

effectiveness of dispute resolution as well as the non-optimal performance of BPSK. With this research, it is hoped that a fairer business environment can be realized, empowering consumers in contractual agreements and ensuring optimal protection in accordance with Law Number 8 Year 1999.

Keywords: Standard Clauses, BPSK, GCPL Law

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan pesat dalam sektor ekonomi nasional telah mengakibatkan diversifikasi produk dan/atau layanan yang mudah diakses. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga mendukung ekspansi transaksi barang dan/atau jasa, melampaui batas wilayah negara. Akibatnya, konsumen kini dihadapkan pada beragam pilihan jenis produk dan/atau layanan yang ditawarkan secara bervariasi, memungkinkan mereka untuk memilih sesuai dengan preferensi individual mereka.

Ketika konsumen menghadapi produsen, keadaan di mana konsumen merasa tidak berdaya jelas merugikan mereka. Biasanya, produsen menggunakan kontrak standar atau perjanjian baku yang telah disetujui oleh kedua belah pihak, yakni konsumen dan produsen, atau melalui informasi yang mungkin tidak sepenuhnya akurat yang diberikan oleh produsen kepada konsumen. Kondisi umumnya adalah bahwa konsumen masih memiliki posisi yang lemah dalam hal ekonomi, pendidikan, dan daya tawar.

Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki undang-undang yang melindungi kepentingan konsumen yang selama ini sering diabaikan.

Agar perlindungan konsumen dapat dijamin, pemerintah membuat aturan hukum khusus untuk melindungi konsumen. Ini penting karena hanya hukum yang dapat memaksa pelaku usaha untuk mematuhi aturan, dan hukum memiliki sanksi yang tegas. Karena tindakan sewenang-wenang dari pelaku usaha yang hanya berfokus pada keuntungan bisnisnya dapat menimbulkan dampak serius, pemerintah punya tanggung jawab untuk melindungi konsumen yang posisinya lebih lemah. Ini perlu dilakukan selain dari ketentuan hukum yang sudah ada tetapi masih kurang memadai untuk melindungi kepentingan konsumen.

Melihat situasi tersebut, diperlukan alat atau perangkat yang bisa menjaga kepentingan konsumen yang selama ini sering diabaikan. Oleh karena itu, untuk memastikan adanya perlindungan konsumen, Pemerintah membuat UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha,

termasuk larangan-larangan dan cara penyelesaian sengketa. UU Nomor 8 Tahun 1999 ini menjadi dasar bagi Pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dari tindakan curang pelaku usaha. Namun, hal ini tidak berarti bahwa undang-undang perlindungan konsumen mengesampingkan hak dan kepentingan pelaku usaha. Undang-undang ini tetap memperhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha, terutama pelaku usaha kecil dan menengah.

Dengan adanya kesetaraan antara konsumen dan pelaku usaha yang diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan konsumen dapat lebih memahami hak-hak mereka dan berusaha untuk lebih berhati-hati dalam melindungi diri. Hal yang sama berlaku untuk pelaku usaha, yaitu diharapkan agar mereka dapat bertindak dengan lebih bijak dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999, dibentuk suatu lembaga hukum perlindungan konsumen yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), BPSK memiliki tugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sebenarnya, BPSK

didirikan khusus untuk menangani kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan sederhana.

BPSK bisa membantu menciptakan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen. Biasanya, kerugian yang dialami konsumen bersifat kecil, sehingga sulit untuk membawa sengketa ke pengadilan karena biayanya lebih besar dibandingkan dengan kerugian yang ingin dituntut.

Pasal 52 dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tugas dan kewenangan BPSK yang terdiri dari 13 poin. Sebenarnya, inti dari tugas dan wewenang BPSK terdapat pada poin pertama, sedangkan 12 poin berikutnya seharusnya menjelaskan detail dari tugasnya menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Meskipun begitu, terdapat satu tugas yang menarik dan agak berbeda dari tugas utamanya, yaitu pada poin ketiga (huruf c), yang menyatakan bahwa BPSK bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

Klausula baku merujuk pada aturan atau syarat yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha dan dicantumkan dalam dokumen atau perjanjian yang mengikat. Biasanya, dalam perjanjian baku, pihak lain, yaitu konsumen, memiliki sedikit ruang untuk berbuat sesuatu. Mereka harus menerima perjanjian tersebut apa adanya atau

bersedia untuk tidak mendapatkan barang atau layanan yang mereka inginkan.

Hubungan hukum yang dipenuhi dengan suasana "take it or leave" ini telah menjadi umum dan meresap di masyarakat kita. Hampir semua bentuk hubungan hukum yang terkait dengan barang atau jasa konsumen tampaknya telah didominasi oleh jenis perjanjian ini. Sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata, prinsip "take it or leave" memberikan kebebasan kepada pihak konsumen untuk memilih atau menentukan sendiri apakah mereka akan terikat oleh perjanjian tersebut.

Pandangan para pakar hukum terkait berlakunya perjanjian baku, selain dari segi keabsahannya, adalah terdapatnya klausul-klausul yang tidak adil dan memberatkan salah satu pihak. Berdasarkan uraian ini, sebenarnya ada beberapa hal yang menimbulkan kekhawatiran dalam pelaksanaannya, salah satunya adalah penambahan klausula eksensorasi dalam kontrak atau perjanjian standar tersebut.

Terkait dengan penjelasan di atas, peneliti merasa sangat tertarik untuk mempelajari dan mengeksplorasi mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengawasi penggunaan klausula baku. Penelitian terhadap cara BPSK mengawasi penggunaan klausula baku ini bukan bertujuan untuk mendukung atau menentang fungsi

serta wewenang BPSK, melainkan bertujuan untuk mengevaluasi apakah fungsi dan wewenang BPSK sudah berjalan secara optimal atau mengalami kendala.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku?
2. Bagaimana Upaya Preventive dalam Pencantuman Klausula Baku Agar Tidak Merugikan Konsumen?

Metode Penelitian

Metode Penelitian ini dilakukan dengan Yuridis Empiris. Yuridis empiris adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif, dalam hal ini pendekatan tersebut dapat digunakan untuk menganalisis secara kualitatif. Oleh karena itu analisis yuridis empiris dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh mana suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum berlaku secara efektif dalam masyarakat. Dengan demikian Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melakukan pengawasan mencantuman Klausula Baku akan dikaji dengan cara menilai dan menganalisis jalannya proses perlindungan konsumen yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan sudut pandang yuridis empiris.

Perolehan data dengan Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang mencakup

ketentuan– ketentuan perundang – undangan yang berlaku dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer terdiri dari perundang – undangan, putusan hakim, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan sumber hukum primer karena menggunakan peraturan perundang-undangan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Kementerian Perdagangan RI, Direktorat Jenderal Standarisasi dan Perlindungan Konsumen, Himpunan Peraturan Perlindungan Konsumen Seri Kelembagaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pengawasan BPSK Terhadap Pencantuman klausula baku

Mariam Darus Bazrulzaman, menyetakan istilah “perjanjian baku” dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dengan Bahasa belanda yakni *staandaardcontract* atau *staandardvoorwaarden*. Dalam kepustakaan jerman itu merujuk kepada “perjanjian baku” digunakan istilah *allgemeine geschäftsbedingun*, *staandaardvertrag*, *standaardkenditionen*. Sementara itu dalam pengistilahan hukum Bahasa inggris, perjanjian/kontrak baku ini disebut sebagai *standardize contract* atau *standard form of contact*. Klausula baku pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diartikan sebagai 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.¹ Klausula ini umumnya berbentuk dokumen yang sudah disediakan oleh pelaku usaha untuk nantinya ditanda tangani oleh konsumen.

BPSK merupakan badan perlindungan sengketa konsumen yang bergerak untuk mengatasi sengketa antar pelaku usaha. selain fungsi dari penyelesaian sengketa, BPSK juga berperan aktif dalam pengawasan dan perlindungan konsumen demi terciptanya lingkungan usaha yang sehat dan adil. BPSK sendiri tercantum pada Permendagri no 72 tahun 2020. BPSK sesuai fungsinya harus dapat berperan aktif dalam penjagaan hak-hak konsumen.

Pada pasal Pasal 52 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 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;
- 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,

¹ Penjelasan hukum (restatement) tentang klusula buku-ahmad fikri assegef hal 4

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

Tidak disangka ternyata lebih dari 90% pencantuman klausula baku dalam perjanjian jual beli merugikan konsumen. Terutama dalam pengambilan kredit motor, rumah, dan sebagainya.² Banyak klausula baku yang merugikan konsumen terlihat dari banyaknya jumlah complain yang diajukan oleh konsumen kepada produsen terutama pada tahun 2021 dimana kasus mencapai 3.256 kasus pengaduan. Beberapa complain yang dinilai merugikan konsumen, antara lain kalimat klausula baku yang Panjang dan menggunakan ukuran huruf kecil, serta banyak pemakaian istilah asing. Sebuah pernyataan menyatakan bahwa perusahaan barang atau jasa telah memperingatkan pelanggan untuk membaca semua klausula dalam perjanjian jual beli. Dengan hasil mengakui bahwa jika pelanggan membaca klausula dengan cermat dan kemudian tidak setuju dengan beberapa klausula yang tercantum, pelanggan tidak dapat protes atau mendapatkan persetujuan mereka diterima.

Akhirnya, pelanggan harus memutuskan apakah mereka akan mematuhi klausula tersebut. Jika mereka melakukannya, mereka harus mencari produsen lain yang dapat memenuhi keinginan mereka. Karena UU PK melarang klausula baku terhadap beberapa hal, para pelaku usaha seharusnya mematuhi ketentuan tersebut. Namun, tampaknya tidak banyak pelaku usaha yang melakukannya. Ini

² Aman Sinaga-Hukum Online Jakarta 24/10

mungkin karena kurangnya pengawasan terhadap klausula baku oleh Lembaga terkait.

Praktek klausula baku yang sering kali kita jumpai pada kehidupan sehari-hari yaitu penjual tidak ikut bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul dari produk yang mereka tawarkan adapula Pelaku usaha dapat mengubah harga barang atau jasa tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, terutama berdasarkan kondisi pasar. Dari kedua pernyataan berikut klausula baku memberikan celah kepada penjual untuk melepas tanggung jawab secara sepihak yang mana hal ini membuat kerugian pada konsumen agar produsen atau penjual mendapat untung yang lebih. Sehatnya perjanjian antara kedua pihak baik itu produsen/penjual dengan konsumen dapat seimbang menciptakan hubungan perjanjian yang sehat juga mencapai kesepakatan bersama.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum untuk usaha memberdayakan konsumen. UUPK diharapkan dapat membimbing konsumen Indonesia menjadi konsumen yang mandiri dan memahami hak serta kewajibannya. UUPK tidak hanya berfungsi sebagai kebijakan legislasi untuk melindungi konsumen, tetapi juga sebagai instrumen untuk mempromosikan etika bisnis di kalangan pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya bertujuan untuk memastikan pemenuhan hak-hak yang seharusnya diberikan oleh produsen kepada konsumen.

Dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki tugas

mengawasi penggunaan klausula baku selain menangani sengketa konsumen. Pasal 52 UUPK menetapkan tugas dan wewenang BPSK, termasuk melakukan pengawasan terhadap klausula baku. Meskipun Pasal 52 UUPK memberikan kewenangan pengawasan kepada BPSK, namun BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administrasi terhadap pelanggaran klausula baku, sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK. Dengan demikian, BPSK tidak dapat memberikan sanksi administrasi terhadap pelanggaran klausula baku.

Di Indonesia, tidak terdapat aturan yang jelas mengenai larangan perjanjian baku. Meskipun demikian, hukum Indonesia secara tegas melarang beberapa klausula baku, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Larangan ini tidak mencakup semua klausula baku dalam perjanjian, melainkan hanya klausula baku yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Penting untuk dicatat bahwa undang-undang membedakan antara perjanjian baku dan klausula baku. Meskipun definisi klausula baku tidak diberikan dalam undang-undang, Pasal 18 yang melarang klausula baku tidak memberikan penjelasan lebih lanjut. Oleh karena itu, pemahaman mengenai klausula baku dapat mengacu pada praktik bisnis, di mana klausula baku didefinisikan sebagai syarat dan ketentuan yang telah disiapkan sepihak oleh pengusaha, dicantumkan dalam dokumen atau perjanjian yang mengikat, dan harus dipatuhi oleh konsumen.

Selanjutnya eksistensi dan peran BPSK ini sendiri masih menjadi pertanyaan dikalangan masyarakat terkait menjalankan tugasnya sebagai badan pengawas terhadap pencatuman klausula baku yang hadir ditengah-tengah masyarakat Indonesia. Ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh para pelaku usaha memang dirasa tidak memenuhi peraturan yang ditetapkan pada undang-undang. Betapa banyaknya klausula baku yang tidak diawasi keberadaanya dan isi dari klausula itu cenderung menguntungkan mereka para pembuat ketentuan-ketentuan sehingga bisa dikatakan dapat merugikan konsumen.

BPSK memiliki tanggung jawab untuk mengawasi klausula baku dan menangani sengketa konsumen. Namun, BPSK bersikap pasif dan hanya akan bertindak jika ada keluhan atau pengaduan dari konsumen. BPSK tidak merasa memiliki wewenang untuk mengambil langkah terhadap pencantuman klausula baku yang dilarang. Pada praktek penyelesaian sengketa klausula baku menurut peraturan Menteri perdagangan no. 72 tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasal 9 mempunyai wewenang untuk mengawasi juga menerima pengaduan baik itu secara tertulis maupun tidak tertulis serta ikut mengadukan kepada penyidik untuk selanjutnya pelaku klausula baku mendapat sanksi administrative.

Pengantaran BPSK sebagai payung perlindungan masyarakat terbatas, hanya sampai kepada pengawasan yang mana menjadi penghalang BPSK untuk dapat lebih masuk kepada penyelesaian daripada permasalahan klausula baku yang menjamur

di masyarakat. Ditambah lagi kurangnya pendefinisian yang di berikan undang-undang untuk klausula baku menjadi salah satu alasan kurang efektifnya Lembaga BPSK untuk menghadapi permasalahan klausula baku. Dalam menghadapi klausula baku BPSK tidak boleh lepas pada prinsip perlindungan konsumen yang tercantum pada pasal dua UU perlindungan konsumen no. 8 tahun 1999 yaitu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Keterbatasan wewenang BPSK menjadi celah baru yang harus diusut ketidakmampuannya pula dalam pencabutan klausula baku membuat BPSK ini menghadapi kebingungan dalam menangani klausula baku yang banyak terjadi di masyarakat. Kurangnya sanksi atas pelaku membuat lemah permasalahan yang ada. Diperlukan peran pemantauan yang lebih proaktif sejak dini, bukan hanya menangani masalah yang sudah terjadi. Perlunya strategi yang sistematis dari BPSK untuk menunjang kegiatan bertransaksi yang sehat demi mencapai kesejahteraan Bersama. BPSK juga dapat meningkatkan aksesibilitas konsumen dengan memberikan informasi yang jelas tentang proses pengaduan, penyelesaian sengketa, dan hak konsumen. Upaya- upaya tersebut dapat diharapkan menjadi penunjang untuk transaksi yang sehat Bersama dengan penyetulan Kembali untuk tantangan baru BPSK.

Upaya Preventive dalam Pencantuman Klausula Baku Agar Tidak Merugikan Konsumen

Suatu perjanjian mempunyai asas yakni asas kebebasan berkontrak yang mana asas ini menjadi landasan untuk para pihak dalam membuat perjanjian. Para pihak terkait harus mendapatkan keseimbangan dalam kesepakatan yang mana tidak boleh ada pihak yang merasa dirugikan. Walaupun berasaskan kepada asas kebebasan berkontrak tetap saja hukum yang berlaku harus tetap tegak, perjanjian yang dibuat tidak boleh menyalahi daripada perundang-undangan yang ada termasuk tentang ketentuan klausula yang diangkat pada pasal 18 undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Mengutip halaman jurnal yang dikemukakan oleh seorang Dosen dan Mahasiswa Universitas Nusa Putra yang mengemukakan karyanya terkait Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia tahun 2021, dimana pernyataan tersebut menjadi landasan dalam upaya mengemukakan Upaya Preventive dalam Pencantuman Klausula Baku Agar Tidak Merugikan Konsumen, dalam lamannya yang menyatakan bahwa. Aturan yang mendukung otoritas BPSK sampai sekarang hanyalah UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Kedua aturan tersebut hingga saat ini masih sangat terbatas, tidak jelas dan bahkan beberapa situasi saling kontradiktif. Situasi ini akan berpengaruh pada kekuatan produk atau output yang dihasilkan oleh BPSK, dampaknya adalah

ketika produk hukum diuji oleh lembaga yudikatif (peradilan), maka putusan BPSK harus dibatalkan, penyebabnya adalah dasar legalitasnya yang lemah.³

Dari segi hukum, pengaturan terkait Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dikatakan masih kurang lengkap, sehingga peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Indonesia menjadi kurang efektif. Meskipun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa keputusan BPSK bersifat final dan mengikat, namun dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/MDAG/PER/2017 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK disebutkan bahwa keputusan BPSK dapat diajukan banding ke pengadilan tingkat pertama. Hal ini menciptakan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan regulasi terkait BPSK oleh Lembaga Legislatif, karena peraturan yang ada dianggap sudah tidak efektif dalam menangani penyelesaian sengketa.

Namun di sisi lain BPSK telah melakukan penyuluhan Hukum melalui Dinas Perindustrian dan perdagangan (DISPERINDAG) Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka mendorong masyarakat agar lebih mengenal BPSK. Penyuluhan ini di implementasikan dalam acara seminar yang dilakukan secara Video Conference melalui zoom meeting yang disiarkan secara langsung di kanal YouTube DISPERINDAG DIY.

Amin Purnama S.H selaku pemateri pada acara tersebut mengungkapkan bahwa

³ Rida Ista Sitepu 1, Hana Muhamad 2, Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)

Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. Vol 3. Tahun 2021 hal 13

selama ini pelapor banyak yang tidak termasuk dalam kriteria konsumen, dimana konsumen menurut penjabaran UU yaitu setiap orang pemakai barang dan atau jasa dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan lagi. Konsumen memiliki hak-hak diantaranya mendapatkan kenyamanan keamanan keselamatan dalam mengkonsumsi tidak hanya dalam bentuk barang namun termasuk juga dalam bentuk jasa, memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, mendapatkan informasi yang jelas dan jujur, didengar pendapat dan keluhannya, mendapatkan pendidikan dan pembinaan atau penyuluhan, hak mendapatkan kompensasi, mendapatkan pelayanan yang baik dan benar serta tidak diskriminatif.

Sejauh ini masyarakat masih enggan untuk melapor ke BPSK apabila ada pelanggaran, karena masyarakat menganggap nilai yang dilaporkan tidak sesuai atau nominalnya terbilang kecil. Padahal bukan nilai nominalnya yang kita perhatikan, namun efek yang akan diterima konsumen dalam jangka panjangnya memang efek yang terjadi belum bisa diukur namun sebenarnya efek tersebut tidak terukur.

Efek dari pengaduan masyarakat dapat memberikan pelajaran dan pendidikan kepada masyarakat itu sendiri terkait pentingnya melindungi diri sebagai konsumen, tidak hanya kebendaan yang bersifat rugi uang langsung namun lebih luas dari itu.

Penulis mengambil salah satu contoh Putusan BPSK berdasarkan analisis yuridis terhadap putusan BPSK Kota Lubuklinggau nomor : 002/P.Arbitrase/BPSK/lhg/IV/2021 Mengatakan bahwa dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, PLN Lubuklinggau tidak hadir. Namun, PLN Lubuklinggau tidak hadir karena tidak ada kesepakatan dengan pelapor mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen. PLN Lubuklinggau sudah memberikan alasan ini kepada Majelis BPSK sebelum dimulainya arbitrase. Tetapi, sayangnya, Majelis BPSK tetap melanjutkan proses arbitrase tanpa kehadiran PLN Lubuklinggau.

Dalam analisis kasus diatas menurut peraturan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/kep/12/2001, Pasal 36 menjelaskan tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase yang tidak dihadiri oleh konsumen atau pelaku usaha saat persidangan arbitrase. Dalam konteks hukum, jika konsumen dan pelaku usaha sudah sepakat sebelumnya mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, Pasal 36 tersebut berlaku. Hal ini tidak berkaitan dengan absennya konsumen atau pelaku usaha karena tidak mencapai kesepakatan dalam memilih cara penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

Setelah dianalisis lebih lanjut Analisis hukum terhadap keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau Nomor 002/P.Arbitrase/BPSK-Lhg/-IV/2021 tanggal 28 April 2021 menyimpulkan bahwa putusan

tersebut mengandung kecacatan dalam hal formil karena bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Alasannya adalah pihak yang melaporkan tidak memiliki kedudukan hukum sebagai konsumen, objek perselisihan bukan termasuk dalam sengketa konsumen, dan proses arbitrase dilakukan tanpa persetujuan dari pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga negara bantu didalam system ketatanegaraan Republik Indonesia tentunya bertanggungjawab terkait perlindungan konsumen terkait dengan suatu perjanjian kontrak. Dalam suatu perjanjian kontrak tersebut pihak produsen sering kali membuat suatu aturan sebelah pihak atau biasa disebut dengan klausula baku. Dimana klausula baku ini dapat merugikan konsumen.

Klausula baku pada prakteknya membantu pelaku usaha dalam memasarkan produknya demi memangkas biaya yang dikeluarkan pada proses baik itu negosiasi atau proses lainnya yang bersangkutan dengan konsumen namun di lain hal klausula baku juga menghadirkan pelepasan tanggung jawab yang harusnya di pegang oleh pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen tentu saja ini menyalahi hak yang ada pada konsumen. Konsumen menjadi tidak leluasa terhadap apa yang disepakatinya.

Adapun hak-hak konsumen untuk mendapatkan kesempatan tawar menawar sangat kecil atau bahkan tidak mungkin karena pihak produsen telah menjajakan syarat apa yang harus dipenuhi nantinya oleh konsumen. Konsumen otomatis harus ikut mematuhi klausula baku yang telah di tetapkan oleh produsen/penjual. Maka unsur-unsur dari perjanjian tidak terpenuhi karena pihak konsumen cenderung lemah hingga akhirnya dapat menerima ketentuan yang telah di tentukan tersebut.

System yang dianut pada klausula baku juga cenderung bersifat terlalu mengontrol menjadikan komunikasi dua arah antara produsen dengan konsumen tidak terjalin sebagaimana mestinya. Karena dalam suatu perjanjian diperlukan tawar menawar dan kata sepakat untuk mewujudkan keadilan baik itu untuk produsen maupun untuk konsumen. Yang perlu diingat juga pada kesepakatan membutuhkan landasan untuk menjadi dasar demi keberlangsungan kesepakatan itu sendiri seperti asas itikad baik yang mendasari bahwasannya suatu kesepakatan tidak boleh merugikan salah satu pihak, asas kepentingan bersama agar kesepakatan yang dibuat tidak condong kepada salah satu pihak dan asas kejelasan dimana kesepakatan itu harus tertulis jelas menggunakan Bahasa yang dapat di pahami oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kesepakatan tersebut.

Tidak dapat di pungkiri juga bahwasannya konsumen harus dapat memahami tentang hak-hak yang mereka punya. Hal itu menjadi penting karena dengan memahami tentang hak-hak mereka konsumen akan responsive dan lebih faham

bagaimana mereka harus bersikap pada ketidak ada ketentuan yang menurutnya tidak di benarkan. Dengan paham terhadap haknya konsumen mereka dapat memahami apakah kepentingan mereka terlindungi ataupun sebaliknya hak mereka sebagai konsumen terlanggar karena perjanjian sepihak.

Lembaga pemerintah sangat bertanggung jawab atas pengawasan dan pengawasan klausula baku dalam perjanjian kontrak. Peningkatan pendidikan dan sosialisasi kepada masyarakat adalah salah satu cara yang digunakan. Kementerian Perdagangan bertanggung jawab untuk menjamin praktik bisnis yang adil dan transparan. Kementerian Perdagangan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperhatikan ketentuan kontrak yang mungkin merugikan dengan memberikan informasi kepada konsumen tentang hak-hak dan risiko yang terkait dengan klausula baku.

Salah satu pendekatan yang diambil adalah melalui peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Dalam hal ini, Kementerian Perdagangan memiliki tanggung jawab untuk memastikan praktik bisnis yang adil dan transparan. Dengan memberikan informasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka dan risiko yang terkait dengan klausula baku, Kementerian Perdagangan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap perlunya waspada terhadap ketentuan kontrak yang mungkin merugikan.

Sementara itu, Kementerian Hukum dan HAM memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat, termasuk perlindungan terhadap

konsumen. Melalui kebijakan pengawasan yang efektif, Kementerian Hukum dan HAM dapat melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai klausula baku. Selain itu, lembaga ini juga dapat terlibat dalam penyusunan dan revisi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan klausula baku, sehingga dapat menciptakan lingkungan hukum yang lebih seimbang dan adil bagi konsumen.

Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk melindungi hak konsumen, tetapi juga untuk mendorong praktik bisnis yang etis dan transparan. Dengan demikian, kolaborasi antara Kementerian Perdagangan dan Kementerian Hukum dan HAM dalam melibatkan masyarakat dan merumuskan kebijakan yang memadai akan memberikan kontribusi positif terhadap perlindungan konsumen dan keadilan dalam lingkungan bisnis.

Beberapa pernyataan tersebut menekankan akan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan upaya preventif dimana Kerjasama antar Lembaga pemerintahan yang memiliki tanggung jawab atas pengawasan klausula baku yang terjadi dalam kontrak perjanjian. Walaupun seperti itu agar lebih terjaganya kelangsungan dari perjanjian kontrak dari hal-hal yang dapat merugikan para pihak terlebihnya konsumen, kesadaran konsumen itu sendiri menjadi suatu hal yang cukup krusial dalam memahami suatu klausula baku dalam suatu perjanjian kontrak.

Kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka sangat penting untuk memastikan klausula baku yang mungkin merugikan tidak digunakan. Pertama-tama, konsumen harus

dididik tentang hak-hak mereka. Ini termasuk hak mereka untuk tidak terikat oleh klausula baku yang dilarang undang-undang. Mengetahui hak-hak ini akan membantu konsumen lebih waspada dan melindungi diri mereka dari praktik bisnis yang tidak adil.

Konsumen juga dapat mengawasi klausula baku dengan membaca perjanjian atau dokumen sebelum menandatangani. Dengan melakukan langkah sederhana ini, konsumen dapat menemukan dan memahami klausula kontrak yang mungkin merugikan mereka. Jika ada ketidakjelasan atau kekhawatiran mengenai klausula tertentu, konsumen dapat meminta penjelasan lebih lanjut atau bahkan meminta saran hukum sebelum menyetujui perjanjian.

Tidak adanya peraturan atau ketentuan standar operasional prosedur yang mengatur penerbitan klausula baku harus melalui proses pengesahan/persetujuan badan yang mengawasi terbitnya klausula baku ini membuat banyaknya para pelaku usaha bisa Menyusun klausula baku yang hanya menguntungkan diri sendiri dan berdampak merugikan konsumen. Hal tersebut juga teridentifikasi bahwa isi daripada klausula baku yang telah dibuat itu tidak memenuhi ketentuan pencantuman klausula baku yang tercantum dalam pasal 18 UUPK.

Walaupun tidak adanya peraturan atau dasar tertulis terkait dengan mekanisme pencantuman klausula baku ke Badan Perlindungan Sengketa Konsumen namun pada UU 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sangat jelas mencantumkan panduan yang terperinci tentang hal hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan

klausula baku. Para pelaku usaha juga harus teliti terhadap klausula baku yang dibuatnya juga harus mempertimbangkan aspek-aspek yang ada pada undang-undang guna memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen juga untuk menghindari konsekuensi hukum bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi regulasi perlindungan konsumen.

Dengan upaya preventif tersebut keberlangsungan suatu kontrak perjanjian dapat terealisasi tanpa adanya pihak yang merasa dirugikan. juga kewajiban seorang produsen terhadap hak seorang konsumen seperti yang tercantum dalam Undang-undnag No, 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang sudah jelas memiliki tujuan untuk menciptakan Kerjasama yang adil dan seimbang antara Produsen dan Konsumen.

Kesimpulan dan Saran

1. Peran pengawasan BPSK terhadap klausula baku dalam kontrak memiliki dampak besar terhadap perlindungan hak konsumen. BPSK tidak hanya menangani sengketa konsumen, tetapi juga secara aktif mengawasi pencantuman klausula baku sesuai Undang-Undang No 8 Tahun 1999. BPSK berperan penting dalam menciptakan lingkungan usaha yang adil dan seimbang antara produsen dan konsumen. Meskipun demikian, keterbatasan wewenang BPSK, terutama dalam memberikan sanksi administratif, menunjukkan perlunya penguatan peran BPSK dan peningkatan koordinasi dengan lembaga terkait.

2. Dari kasus yang dibahas, terlihat bahwa kinerja BPSK memiliki cacat formil yang mengindikasikan kurang optimalnya fungsi lembaga ini. Upaya preventif dalam pencantuman klausula baku menjadi sangat penting untuk menghindari kerugian konsumen. Kerjasama antara Kementerian Perdagangan dan Kementerian Hukum dan HAM dalam memberikan edukasi kepada masyarakat dapat membantu konsumen memahami hak-hak mereka dan risiko terkait klausula baku. Penyuluhan ini akan meningkatkan kesadaran konsumen dan membuat mereka lebih waspada dalam melindungi hak-haknya. Perbaikan regulasi terkait BPSK juga diperlukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan sengketa, termasuk peningkatan sanksi administratif terhadap pelanggaran klausula baku. Dengan pendekatan preventif dan peningkatan peran lembaga terkait, diharapkan dapat menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil dan memberdayakan konsumen dalam perjanjian kontrak.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.
- Muaziz, M. H., & Busro, A. (2015). Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak. *Jurnal Law Perform*.
- Perdagangan, M. (2020). Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No 72 Tahun 2020 Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Poernomo, S. L. (2019). Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 109-120.
- Sitepu, R. I., & Muhammad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indoneisa. *Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3.
- Sondakh, C. C. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Lex Privatum*, II.
- Sulistyowati. (2006). Kendala-Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha.
- Wahyulina, D., & Chrisdanty, F. (2018). Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Oleh BPSK dan OJK. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 59-93.
- Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H. (2019). Eksistensi BPSK dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. *Jurnal Ius*.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

