

ABSTRAK

Dalam kegiatan transaksi, konsumen sering merasa dirugikan akibat pencantuman klausula baku tanpa sepengetahuan atau persetujuan konsumen. Untuk melindungi hak-hak konsumen dalam segala aspek kegiatan ekonomi, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelanggaran yang disebabkan kurang optimalnya penegakan hukum di lapangan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait penyebaran pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha. Hal ini disebabkan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap pelaksanaan penyelesaian sengketa klausula baku dan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa klausula baku dan faktor yang menghambat kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penyelesaian sengketa klausula baku.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari responden yang menghasilkan data deskriptif analisis. Selain itu, ditunjang dengan pendekatan Perundang-undangan (*Statue Approach*) dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa penyelesaian sengketa pencantuman klausula baku telah dilaksanakan walaupun kurang maksimal atau hanya dilakukan penindakan secara *Represif*. Selain itu, pemberian sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku belum diatur secara tegas didalam Undang-Undang.

Kata Kunci: Penyelesaaian, Sengketa, Klausula Baku

ABSTRACT

In transaction activities, consumers often feel disadvantaged due to the inclusion of standard clauses without consumer knowledge or approval. To protect consumer rights in all aspects of economic activity, the Government of the Republic of Indonesia issued Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The number of public complaints against violations caused by the lack of optimal law enforcement in the field stipulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection related to the spread of inclusion of standard clauses by business actors. This is due to the role of the Consumer Dispute Settlement Agency on the implementation of dispute resolution in standard clauses and obstacles faced by the Consumer Dispute Settlement Agency. This research was conducted to determine the role of the Consumer Dispute Settlement Agency in resolving disputes in standard clauses and factors that hindered the performance of the Consumer Dispute Settlement Agency in carrying out dispute resolution in standard clauses.

The research method used is empirical legal research. The approach used is a qualitative approach, namely data obtained from respondents that produce descriptive analysis data. In addition, it is supported by a Legislative Approach (Statue Approach) by examining all laws and regulations relating to the legal issue under study.

The results of this study indicate that the dispute resolution of the inclusion of a standard clause has been carried out even though it is not optimal or only repressive action has been taken. In addition, the provision of strict sanctions against business actors that include a standard clause has not been explicitly regulated in the Act.

Keyword : Dispute, Resolution, Standart Clause

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
1.5 Keaslian	6
1.6 Metode Penelitian	8
1.6.1 Jenis Penelitian	8
1.6.2 Pendekatan Masalah	9
1.6.3 Lokas Penelitian dan Informan Kunci	10
1.6.4 Sumber Data.....	10
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data	12
1.7 Analisis Data.....	13

BAB II TINJAUAN UMUM

2.1 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	15
2.2 Tinjauan Umum Perjanjian Baku	17
2.2.1 Pengertian Perjanjian Baku.....	17
2.2.2 Ciri-Ciri dan Klasifikasi Perjanjian Baku.....	20
2.2.3 Klausula Eksornasi.....	21
2.3 Pengaturan Perjanjian Baku	24
2.3.1 Konsumen, Hak-Hak dan Kewajibannya	24
2.3.2 Pelaku Usaha, Hak-Hak dan Kewajibannya	30
2.3.3 Pengaturan Klausula Baku.....	35
2.4 Pengawasan Klausula Baku.....	37
2.4.1 Pengawasan Oleh BPSK.....	38
2.4.2 Pengawasan Oleh UPT Perlindungan Konsumen	40
2.4.3 Pengawasan Oleh OJK	41

**BAB III PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KLAUSULA
BAKU OLEH BPSK DI BOJONEGORO**

3.1 Gambaran Umum BPSK di Kota Bojonegoro	42
3.2 Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Klausula Baku	47
3.3 Hambatan-Hambatan	57
3.3.1 Kendala Pendanaan	58
3.3.2 Kendala Fasilitas Kelembagaan	58
3.3.3 Kendala Peraturan	59
3.3.4 Kendala Kinerja dengan Lembaga Terkait	60
3.3.5 Kendala Masyarakat terhadap UUPK	61

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	64
4.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA.....	69
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	70
----------------------	-----------

BIODATA PENULIS.....	71
-----------------------------	-----------