

# PENGAWASAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU OLEH BPSK DAN OJK

Diah Wahyulina<sup>1</sup>; Febry Chrisdanty<sup>2</sup>

## ABSTRAK

BPSK dan OJK merupakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, yang juga sama-sama berwenang untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara Konsumen dan pelaku usaha, termasuk juga melakukan pengawasan pencantuman klausula baku. Konsumen dan pelaku usaha merupakan subyek dari perlindungan undang-undang Perlindungan Konsumen, tujuan dari disusunya undang-undang ini yaitu agar masyarakat mendapatkan haknya sebagai konsumen dengan baik serta meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri sebelum membeli dan menggunakan barang dan/ jasa pelaku usaha. Perlindungan konsumen hanya dapat dilaksanakan apabila ada kerja sama yang baik antara konsumen, pelaku usaha dan Pemerintah sebagai penengah yang menghasilkan kebijakan-kebijakan mengenai perlindungan konsumen termasuk juga perlindungan terhadap pencantuman klausula baku. Namun tujuan dari perlindungan konsumen tidak akan tercapai apabila kesadaran dari masing-masing unsur tersebut diatas belum terbentuk secara otomatis untuk dapat melaksanakan tugas nya dalam proses penegakan hukumnya. Tulisan ini diharapkan agar pengawasan pencantuman klausula baku dapat dilakukan oleh BPSK dan OJK secara aktif dan maksimal. Namun hal ini juga juga tidak akan terwujud apabila tidak didukung oleh pengetahuan masyarakat akan aturan pencantuman klausula baku dan juga jumlah personil dan dana pendukung yang mencukupi. Tulisan ini disusun dengan metodologi penelitian hukum sosiologis sehingga diawali dengan study dokumen terhadap peraturan perundang-undangan mengenai pengawasan pencantuman klausula baku, yang hasilnya akan dilanjutkan dengan pengamatan di lapangan yang digunakan untuk mencatat dan mendeskripsikan perilaku, kegiatan dan pelaksanaan obyek penelitian. Pengolahan dan analisa data pada penelitian ini, tunduk pada cara analisa ilmu-ilmu sosial dengan menggunakan analisa kualitatif atau analisa non statistik.

*Kata Kunci : BPSK, OJK, Pengawasan, Klausula Baku*

## ABSTRACT

BPSK and OJK are Alternative Institutions for Resolving Disputes Outside the Court, which are also equally authorized to settle disputes that occur between Consumers and business actors, including also supervising the issuance of standard clauses. Consumers and business actors are the subject of the protection of the Consumer Protection Act, the purpose of which this law is drafted is that people get their rights as consumers well and increase consumers' awareness and ability to protect themselves before buying and using goods and / or business services. Consumer protection can only be carried out if there is good cooperation between consumers, business people and the Government as an intermediary that produces policies regarding consumer protection including protection against the inclusion of standard clauses. But the purpose of consumer protection will not be achieved if the awareness of each of the above elements has not been formed automatically to be able to carry out their duties in the law enforcement process. This paper is expected to ensure that the inclusion of standard clauses can be done actively and maximally by BPSK and OJK. However, this also will not be realized if it is not supported by public knowledge of the rules for the inclusion of standard clauses as well as sufficient number of personnel and supporting funds. This paper is compiled with a sociological legal research methodology so that it begins with a study of documents on legislation regarding the supervision of the inclusion of standard clauses, the results of which will be followed by observations in the field used to record and describe the behavior, activities and implementation of research objects. Data processing and analysis in this study are subject to the way of analyzing social sciences using qualitative analysis or non-statistical analysis.

*Keywords: BPSK, OJK, Supervision, Standard Clause*

---

<sup>1</sup> Universitas Wisnuwardhana Malang, Fakultas Hukum, Hukum Perdata, email: diahw559@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Wisnuwardhana Malang, Fakultas Hukum, Hukum Perdata, email: danty010682@gmail.com

### A. Latar Belakang

Dimana ada pelaku usaha disana pasti ada konsumen. Tujuan dari pelaku usaha salah satunya adalah memenuhi kebutuhan dari konsumen, dan sebaliknya konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Selama konsumen dan pelaku usaha masih saling membutuhkan, maka kemungkinan terjadinya sengketa juga akan selalu ada. Oleh karena itu dalam undang-undang perlindungan konsumen, telah diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi dapat terhindar dari kemungkinan terjadinya sengketa konsumen.

Perlindungan Konsumen merupakan salah satu hal yang saat ini sedang menjadi perhatian masyarakat. Dimana hak dan kewajiban konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha menjadi hal utama yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 yang selanjutnya akan disebut dengan UUPK. Tidak dipungkiri bahwa kepentingan masing-masing pihak berbeda dan hal itulah yang menyulutkan perbedaan pemahaman masing-masing pihak untuk melaksanakan kewajibannya dalam proses perlindungan konsumen. Dengan perbedaan kepentingan dan pemahaman tersebut menimbulkan kendala-kendala yang cukup berpengaruh dalam berhasilnya penegakan hukum dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Dalam dunia bisnis sering terdapat ketidakseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Terlebih lagi jika terkait masalah Klausula Baku, konsumen cenderung tidak memiliki andil untuk menentukan isinya, dan pelaku usaha dapat sesuai keinginannya memasang klausula baku baik pada perjanjian ataupun pada ketentuan yang dibuatnya untuk melindungi dirinya dari konsumen. Namun apakah hal itu adil bagi konsumen? Hal ini masih dipertanyakan, jelasnya jika hal ini dilakukan sepihak pasti akan berat sepihak. Ketidakseimbangan hubungan tersebut merupakan salah satu alasan munculnya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, yang mana

masing-masing memiliki kepentingan dan akan selalu saling mempertahankan hak dan kedudukan masing-masing. Terdapat berbagai bentuk persengketaan konsumen yang terjadi. Persengketaan konsumen dapat berdimensi keperdataan, dimensi pidana, dan dimensi administratif.

UUPK mengatur mengenai lembaga yang diberikan mandat untuk menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut dengan BPSK. BPSK melaksanakan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dengan membentuk majelis yang jumlahnya pada umumnya berjumlah 3 orang dengan perwakilan dari unsur Pemerintah, Pelaku Usaha dan Konsumen. Putusan yang dibuat oleh BPSK bersifat final dan mengikat dengan penyelesaian berupa putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima.

Namun selain BPSK ada juga lembaga lain yang juga memiliki tugas dan fungsi yang berhimpitan dengan BPSK yaitu Otoritas Jasa Keuangan atau yang biasa disebut dengan OJK. OJK merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. OJK didirikan untuk menggantikan peran Bapepam-LK dalam pengaturan dan pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan, serta menggantikan peran Bank Indonesia dalam pengaturan dan pengawasan bank, serta untuk melindungi konsumen industri jasa keuangan.

Kedua lembaga tersebut juga memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Namun batasan apa yang membedakan tugas dan wewenang BPSK dan OJK tersebut dalam hal pengawasan Pencantuman Klausula Baku, akan dibahas lebih dalam dalam tulisan ini.

## **B. Metodologi**

Tulisan ini berasal dari penelitian hukum sosiologis, sehingga dalam hal pengumpulan data dilakukan dengan diawali study dokumen terhadap peraturan perundang-undangan mengenai Pengawasan pencantuman klausa baku, yang hasilnya akan dilanjutkan dengan pengamatan di lapangan yang digunakan untuk mencatat dan mendeskripsikan perilaku, kegiatan dan pelaksanaan obyek penelitian.

## **C. Pembahasan**

### **1. Kepastian Hukum dalam Perlindungan Hukum Konsumen**

Perlindungan kepada konsumen terkait erat dengan aspek perlindungan hukum, dalam perlindungan hukum tersebut yang memperoleh perlindungan hukum bukan sekedar fisik, melainkan yang utama adalah perlindungan terhadap hak-hak yang bersifat abstrak dari konsumen.<sup>3</sup> Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>4</sup>

Kepastian hukum dalam perlindungan konsumen meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen dilakukan dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai akses negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Disamping itu, juga kemudahan dalam proses menjalankan sengketa konsumen yang timbul karena kerugian yang timbul karena kerugian harta bendanya, keselamatan serta kesehatan

tubuhnya, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen.

Dibukanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999 memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha sendiri, bahkan juga bagi pemerintah. Manfaat bagi konsumen adalah :

- 1) Mendapat ganti rugi atas kerugian yang diderita;
- 2) Melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lainnya akan dapat tertolong. *complain* yang diajukan konsumen melalui ruang publik dan mendapat liputan media massa akan menjadi mendorong tanggapan yang lebih positif kalangan pelaku usaha;
- 3) Menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan konsumen.

Bagi kalangan pelaku usaha, ruang penyelesaian sengketa atau penegakan hukum konsumen memiliki arti dan dampak tertentu, manfaatnya adalah:

- 1) Pengaduan dapat menjadi tolak ukur dan titik tolak untuk perbaikan mutu produk dan memperbaiki kekurangan lain yang ada;
- 2) Dapat sebagai informasi dari adanya kemungkinan produk tiruan;

Bagi pemerintah sebagai pengambil kebijakan dan pengendali berbagai kepentingan rakyat, perkembangan itu penting karena memberikan manfaat-manfaat seperti berikut:

- 1) Lebih memudahkan pengawasan dan pengendalian terhadap produk yang beredar dipasaran
- 2) Mengetahui adanya kelemahan penerapan peraturan atau standar pemerintah
- 3) Merevisi berbagai standar yang ada.

Sengketa konsumen dimaksudkan bukan sebagai sengketa dalam arti luas,

---

<sup>3</sup> Sri Lestariningsih, Penegakan Hukum Progresif pada kasus ketidak-amanan pangan dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan sosial, dalam Dekonstruksi dan Gerakan

Pemikiran Hukum Progresif, Konsorsium Hukum Progresif 2013, Thafa Media, 2013, Hlm. 398

<sup>4</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2000, Hlm. 16

yakni sengketa yang melingkup hokum pidana dan hukum administrasi Negara karena UUPK mengatur penyelesaian sengketa bersifat ganda dan alternative. Pengertian bersifat ganda disini ialah penyelesaian sengketa dengan berbagai system, yakni:

- Penyelesaian sengketa perdata di pengadilan (*in court resolution*) ( pasal 45, 46 dan 48);
- Penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan (*out court resolution* atau disebut juga *alternative dispute resolution*) ( pasal 45, 46, 47);
- Penyelesaian perkara secara pidana (*criminal court resolution*) (pasal 59, 61 s/d 63);
- Penyelesaian perkara secara administrative (*administrative court resolution*) (pasal 60).<sup>5</sup>

## 2. Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Oleh BPSK dan OJK

Perselisihan atau sengketa yang timbul antara Konsumen dengan Pelaku Usaha dalam penyelenggaraan proses transaksinya banyak terjadi di masyarakat Kota Malang, tidak saja transaksi dalam bidang jual beli barang bergerak, namun juga transaksi yang berkaitan dengan barang tidak bergerak. Namun dari semua sengketa yang terjadi tersebut tidak semua konsumen menggunakan haknya untuk meminta bantuan Lembaga yang telah dibentuk oleh Undang-undang sebagai pihak yang dipercaya untuk membantu Konsumen dan Pelaku Usaha dalam menyelesaikan sengketa yang ada diantara mereka.

Diantara hal yang dapat menjadi pemicu terjadinya sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha yaitu terkait pencantuman klausula baku, yang dalam hal pelaksanaannya dilapangan baik Pelaku usaha ataupun konsumen sama sekali tidak memahami dengan baik. Dalam UUPK telah ditentukan bentuk bentuk klausula baku

yang dilarang untuk dicantumkan, karena apabila dicantumkan maka akan terjaddi ketidak seimbangan antara pihak pelaku usaha dan konsumen, yang mana pasti akan lebih memberatkan dan merugikan konsumen.

Sebagai upaya untuk memudahkan konsumen untuk melindungi haknya terkait pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, telah dikenal lembaga negara yang dibentuk oleh Undang-undang yang bertugas dan berwenang untuk mengawasi pencantuman klausula baku yaitu BPSK dan OJK.

Adapun tata cara pengaduan yang dapat dilakukan oleh konsumen melalui lembaga yang mengawasi pencantuman klausula baku tersebut yaitu ;

### a) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Banyak kemudahan telah dilakukan salah satunya untuk dapat menjangkau BPSK, maka tidak ada aturan yang membatasi wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadakan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.<sup>6</sup>

Ada 4 (empat) pilar yang mendasari tugas BPSK yaitu diantaranya men ciptakan kepastian hukum, mengangkat produk barang dan jasa yang pro konsumen, mengitensifkan barang dan jasa dan melakukan sosialisasi kepada konsumen mengenai pentingnya ber sikap cerdas dan kritis dalam memilih barang dan jasa.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak dibentuk dalam setiap Kabupaten Kota. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diJawa Timur pada tahun 2016, hanya ada 7 BPSK yang tersebar di 38 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur, yaitu BPSK kota Malang, BPSK Kota Pasuruan, BPSK Surabaya, BPSK Kabupaten Sidoarjo, BPSK Malang, BPSK Kabupaten Probolinggo, BPSK Kota Kediri, dan BPSK Kabupaten Banyuwangi.

<sup>5</sup>N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen:perlindungan konsumen dan tanggung jawab pruduk, Jakarta,panta rei, 2005, hal 202.

<sup>6</sup> Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12, No. 1, Oktober 2013, P. 163

Di area Malang raya yaitu sebutan untuk wilayah Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya dibentuk di Kota Malang. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Malang ini dapat menerima berkas sengketa dari wilayah terdekat yang tidak memiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Gambar 1. Anggota BPSK Malang 2016 sd 2021



Sumber : BPSK Malang

Proses penerimaan pengaduan dari pihak pelapor dilakukan dengan cara pihak pelapor datang ke kantor BPSK, yang akan ditemui oleh Sekertariat BPSK, dimana sekertariat BPSK ini akan menerima Pelapor, dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi oleh Pelapor. Sekertariat BPSK akan memberikan penjelasan kepada Pelapor untuk tata cara pengisian formulir pengaduan. Adapun informasi yang diperlukan untuk dituliskan dalam formulir pengaduan adalah sebagai berikut :

- Identitas Pengadu dan Teradu;
- Keterangan waktu atau tempat terjadinya transaksi;
- Kronologis kejadian yang diadukan; dan
- Bukti-bukti yang dilampirkan (bon, kwitansi, faktur, surat perjanjian, fotocopy KTP KK dan bukti lainnya yang dianggap perlu)

Kemudian setelah formulir pengaduan lengkap diisi, Pelapor harus melengkapi berkas-berkas pendukung diantaranya fotocopy Identitas Diri (Kartu Tanpa Penduduk, Surat Ijin Mengemudi dan Surat Keterangan lain yang dipersamakan dengan itu), bukti-bukti yang diperlukan.

Sidang BPSK dipimpin oleh Tim Majelis yang terdiri dari 3 (tiga) orang dengan komposisi : 1 orang majelis dari unsur Pemerintah, 1 orang majelis dari unsur Pelaku Usaha dan 1 orang majelis dari unsur Konsumen, dengan waktu penyelesaian 21 (duapuluh satu) hari. Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha dapat dilakukan melalui 3 cara yaitu Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen:

Pasal 1 Angka 9	Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar Pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak
Pasal 1 Angka 10	Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar Pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak
Pasal 1 Angka 11	Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar Pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK

Artinya bahwa sebelum sidang yang dipimpin oleh Majelis dimulai, para pihak yang bersengketa harus sudah menyepakati cara penyelesaian yang dipilih terlebih dahulu. Dan sidang akan berjalan sesuai dengan cara penyelesaian yang dipilih oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dimana apabila memilih Konsiliasi maka BPSK akan bersifat pasif, mendengarkan dan membiarkan para pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketanya. Namun untuk Mediasi BPSK bersifat aktif dengan memberikan saran dan sebagai

penasihat untuk para pihak dapat menyelesaikan sengketa. Sedangkan untuk Arbitrase BPSK bersifat menentukan, karena para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Gambar 2. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK



Sumber : BPSK Malang

Di tahun 2015 sampai dengan 2016 ada beberapa jenis pengaduan sengketa konsumen yang diterima oleh BPSK Malang yaitu diantaranya :

Tabel 1. Jenis Pengaduan Sengketa Konsumen ke BPSK 2015 dan 2016

No	Jenis Barang /jasa	Deskripsi	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Pembiayaan Konsumen	Pengambil an BPKB	18	6
2	Pembiayaan Konsumen	Penarikan Kendaraan Bermotor	6	9
3	Pembiayaan Konsumen	Pelunasan kendaraan bermotor		1
4	Pembiayaan Konsumen	Lelang kendaraan bermotor tanpa pemberitahuan	2	1
5	Pembelian barang	Pembelian barang	1	1
6	Jasa Pelayanan	Tagihan Rek PDAM		1
7	Jasa Pelayanan	Pengurusan STNK yang lama	1	
8	Jasa Pelayanan	Pengembalian uang	2	
		<b>Jumlah sengketa</b>	<b>30</b>	<b>19</b>

Sumber : BPSK Malang

Diantara semua aduan yang masuk di BPSK Kota Malang tidak ada satupun yang

fokus pada pencantuman klausula baku, namun oleh BPSK dalam hal ini ketika ada sengketa yang masuk, maka BPSK baru meminta dan melakukan pengecekan terhadap klausula baku yang ada diantara mereka, apakah pencantumannya sudah sesuai dengan UUPK atau tidak.

Tidak ada kegiatan pengawasan secara khusus yang dilakukan oleh BPSK di lapangan, BPSK kesulitan dalam pelaksanaannya, hal ini karena tidak ada aturan khusus terkait mekanisme pengawasan Pencantuman Klausula Baku yang ada. Terlebih lagi jumlah anggota BPSK dan anggaran yang dimiliki oleh BPSK yang terbatas yang membuat pelaksanaan pengawasan klausula baku tersebut semakin jauh dari kata maksimal.

**b) Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Tidak semua konsumen memiliki itikad baik dalam melakukan perjanjian dengan pelaku usaha dan sebaliknya juga tidak semua pelaku usaha yang mau menggunakan klausula baku sebagai alat untuk memberikan keuntungan baginya saja tanpa memikirkan kepentingan konsumen. Penggunaan klausula baku merupakan salah satu cara untuk meminimalisir kerugian bagi pelaku usaha. Meskipun begitu ada beberapa aturan yang melarang penggunaan klausula baku diantaranya yaitu pasal 8 ayat (1) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dan menurut Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK, Kusumaningtuti S Soetiono, mengatakan, untuk mempertegas larangan penggunaan klausula baku OJK telah menerbitkan Surat Edaran OJK Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tahun 2014 tentang Perjanjian Baku.

Pandangan berbeda mengenai Klausula baku dari sudut pandang Konsumen dengan Pelaku Usaha. Dari pihak Pelaku usaha klausula baku memiliki fungsi yang dianggap dapat melindungi pelaku usaha dari niat tidak baik konsumen dalam

melakukan transaksi, sedangkan bagi konsumen yang tidak ikut merumuskan klausula baku tersebut, kadangkala dirasa pencantuman klausula baku dianggap sebagai sesuatu yang memaksa konsumen untuk mentaatinya dan lebih memihak pada pelaku usaha.

Pada dasarnya pencantuman klausula baku yang baik adalah merupakan sarana untuk menyeimbangkan posisi konsumen dan pelaku usaha dalam proses transaksi, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan satu dengan yang lainnya. Untuk itu pula undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur mengenai ketentuan pencantuman klausula baku khususnya dalam pasal 18 yang isinya 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 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 perubahan 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.

Apabila pelaku usaha adalah lembaga pembiayaan maka BPSK akan mengirimkan surat kepada OJK untuk menindaklanjuti temuan dari BPSK terkait pelanggaran ketentuan pencantuman klausula baku tersebut. Hal ini dikarenakan di OJK memiliki aturan tersendiri mengenai pencantuman klausula baku tersebut yang dituangkan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian baku. Dalam Surat Edaran OJK Nomor 13/SEOJK.07/2014 tersebut didalamnya berisi pengaturan mengenai Klausula dalam Perjanjian Baku, yang diatur mengenai klausula yang dilarang dimuat didalam perjanjian baku yaitu diantaranya:

- klausula eksonerasi yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan), atau sebaliknya mengurangi hak konsumen dan /atau menambah kewajiban konsumen;
- adanya penyalahgunaan kondisi konsumen yang sangat mendesak sehingga PUJK tidak menjelaskan mengenai manfaat, biaya dan resiko dari produk atau layanan yang ditawarkan.

Selain itu dalam surat edaran OJK tersebut juga diatur mengenai perjanjian baku yang memuat hal-hal yang menyatakan :

- pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada konsumen;
- PUJK berhak menolak pengembalian uang dari konsumen atas produk atau layanan yang dibeli;
- Pemberian kuasa dari konsumen ke PUJK untuk bertindak secara sepihak atas barang yang dijaminakan Konsumen (tidak berlaku jika sesuai dengan perundang-undangan);
- Kewajiban konsumen untuk membuktikan dalil hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli konsumen bukan tanggung jawab PUJK;
- Memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan atau layanan dan atau harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
- Konsumen setuju atas segala peraturan baru, klausula tambahan, perjanjian lanjutan atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh PUJK;
- Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk atau layanan yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Di Kota Malang telah ada pertemuan antara BPSK Kota Malang dan OJK Kota Malang terkait persamaan visi sebagai Lembaga Alternative Penyelesaian Sengketa, yaitu terkait wewenang penyelesaian terhadap sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dimana BPSK dimungkinkan untuk menyelesaikan sengketa dalam jalur Perbankan apabila nilai obyek sengketa tidak lebih dari Rp. 500 juta dengan hasil penyelesaian BPSK akan selalu melakukan koordinasi dan menembukannya kepada OJK, sedangkan untuk nilai obyek sengketa yang lebih dari Rp. 500 Juta sudah merupakan wewenang dari OJK. Hal ini juga terkait Konsumen yang ada jika bukan

konsumen akhir maka bukanlah ranah BPSK lagi melainkan OJK.

#### **D. Kesimpulan**

Sengketa antara Konsumen dan pelaku usaha penyelesaiannya tidak hanya bisa dilakukan secara litigasi, namun juga bisa melalui jalur Non-litigasi, yaitu melalui Lembaga Alternative Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dan Badan Penyelesaian sengketa yang sudah ada salah satunya adalah BPSK dan OJK. Pengawasan Pencantuman Klausula Baku dapat dilakukan oleh BPSK maupun OJK, namun dalam ranah yang berbeda yaitu BPSK apabila para pihak masuk pada kategori Pelaku usaha dan Konsumen sedangkan OJK jika para pihak berada dalam jalur transaksi pembiayaan saja.

Fungsi OJK lebih dititik beratkan pada pengawasan perbankan dan lembaga pembiayaan yang berada dibawahnya, dan di lapangan terkait penyelesaian sengketa biasanya lebih diserahkan kepada BPSK yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa. Namun BPSK juga tidak dapat menyelesaikan sengketa perbankan dan lembaga pembiayaan keseluruhan karena, untuk nilai obyek diatas Rp. 500 juta sudah merupakan wewenang OJK untuk menyelesaikan, terlebih lagi juga konsumen sebagai pihak nasabah Bank atau Lembaga Pembiayaan ini jika bukan bukan konsumen akhir, maka sengketa harus diselesaikan di OJK.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

##### **1. Buku**

- Achmad Sodik Sudrajat, 2017, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung
- Andi Sri Rezky Wulandari; Nurdiyana Tadjuddin, 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Harahap, Yahya. 2004, *Hukum Acara Perdata*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan*

- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK*), UB Press, Malang
- Marzuki, Peter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta
- Mohammad, 2010, *Hukum Acara Perdata dalam tanya jawab*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Mono, Heny, 2002, *Hukum Bisnis Seri Perikatan*, Penerbit Kantor Advocat H-Mono law Firm, Malang
- Mono, Heny, 2003, *Praktik Berperkara Perdata*, Penerbit Kantor Advocat H-Mono law Firm, Malang.
- Naja, Daeng, 2006, *Contract Drafting (seri keterampilan merancang kontrak Bisnis)*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sarwono, 2011, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, Penerbit Sinar Grafika, Surabaya.
- Sentosa Sembiring, 2012, *Hukum Perbankan*, CV.Mandar maju, Bandung
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Siahaan, N.H.T. 2005, *Hukum Konsumen:perlindungan konsumen dan tanggung jawab pruduk*, Jakarta,Panta Rei.
- Sumo, Sudikno, 2002, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Penerbit PT. Liberty, Yogyakarta.
- Sutantio, Retnowulan., 1997, *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Sri Lestariningsih, 2013, *Penegakan Hukum Progresif pada kasus ketidak-amanan pangan dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan sosial, dalam Dekonstruksi dan Gerakan Pemikiran Hukum Progresif*, Konsorsium Hukum Progresif, Thafa Media.

## **2. Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia

Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 06/M-DAG//PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

## **3. Jurnal**

- Kurniawan, “*Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12, No. 1, Oktober 2013.