

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum tentang Konsumen, Pelaku Usaha dan Perlindungan Konsumen

##### 1. Tinjauan tentang Konsumen

###### a. Pengertian konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada.<sup>1</sup> Secara harafiah arti consumer itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia member arti kata consumer sebagai “*pemakai atau konsumen*”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kurniawan., 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Malang, UB Press, hlm. 30.

<sup>2</sup> *Ibid*

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.<sup>3</sup>

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, 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.

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan diatas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

- 1) Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

---

<sup>3</sup> Zulham., *Hukum Perlindungan Konsumen*, *Op. cit*, hlm 16.

3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.<sup>4</sup>

b. Hak-hak Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menetapkan hak-hak konsumen yaitu sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 17.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

c. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban yang tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:

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

## 2. Tinjauan tentang Pelaku Usaha

### a. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan “Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.”<sup>5</sup>

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia mengelompokkan pelaku usaha menjadi tiga macam, yaitu:

- 1) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, dan penyedia dana lainnya.
- 2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang, dan jasa dari barang-barang dan atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan

---

<sup>5</sup>Abdul Halim Barkatullah., 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hlm. 37.

penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang atau badan usaha, berkaitan dengan pangan, orang/badan usaha berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha berkaitan dengan obat-obatan dan lain-lain.

- 3) Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, toko, supermarket, rumah sakit, klinik, dan sebagainya.

Dengan demikian, pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan hanya berarti produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan atau jasa, tetapi juga termasuk rekanan, agen distributor serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan atau jasa kepada masyarakat luar selaku pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa.<sup>6</sup>

#### b. Hak-Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada pasal 6 UUPK. Hak pelaku usaha adalah:

---

<sup>6</sup> Bambang Sutiyoso., 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Yogyakarta, Citra Media, hlm. 160.

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

Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Abdul Halim Barkatullah., *Hak-Hak Konsumen*, *Op. cit.* hlm. 40.

c. Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>8</sup>

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti kerugian telah di atur di dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, hlm. 42.

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha juga telah di atur di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagaimana tercatum dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Maksud yang terkandung dalam penjelasan pasal 1365 ini adalah setiap orang dalam hal ini pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain, maka sudah menjadi kewajibannya untuk mengganti kerugian yang berupa

pengembalian uang atau pengembalian produk barang dan/atau jasa yang memiliki nilai tukar sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>9</sup>

Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”. Tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

### 3. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

Menurut pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa.

---

<sup>9</sup>Wuria Dewi., 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, hlm. 68.

Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>10</sup>

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat. Menurut Az. Nasution hukum konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Selain itu Az. Nasution juga berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>11</sup>

Dengan demikian jika dipahami berbagai pemaparan yang menjelaskan mengenai berbagai pengertian mengenai perlindungan konsumen di atas, maka perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan

---

<sup>10</sup> Burhanuddin S., 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang, UIN-Maliki Press, hlm. 1.

<sup>11</sup>Eli Wurua Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op.Cit.* hlm. 4.

oleh pelaku usaha. Dengan adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang masih sering terjadi dapat diminimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen akan dapat terpenuhi.<sup>12</sup>

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 19 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

---

<sup>12</sup>*Ibid*

- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian, Perjanjian Jual Beli dan Klausula Baku

### 1. Tinjauan tentang Perjanjian

#### a. Pengertian perjanjian

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. maksudnya bahwa suatu perjanjian adalah suatu *rech hendeling* yang artinya suatu perbuatan dimana oleh orang-orang bersangkutan ditujukan agar timbul akibat hukum. Dengan demikian, suatu perjanjian adalah hubungan tmbal balik atau bilateral antara para pihak yang mengikatkan diri didalamnya, disamping memperoleh hak-hak dari perjanjian tersebut juga menerima kewajiban-kewajiban sebagai bentuk konsekuesi atas hak-hak yang diperolehnya.

Pakar hukum perdata, M Yahya Harahap mengemukakan bahwa perjanjian mengandung suatu pengertian yang memberikan suatu hak

pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.<sup>13</sup>

Dengan demikian, perjanjian mengandung kata sepakat yang diadakan oleh kedua belah pihak atau lebih untuk melakukan suatu hal tertentu. Karena mereka telah mengadakan kesepakatan perjanjian maka mereka harus melaksanakan prestasi tersebut.

b. Syarat Sah Perjanjian

Berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara, syarat sahnya perjanjian meliputi 4 (empat) syarat. Apabila salah satu syarat tidak terpenuhi maka perjanjian dinyatakan tidak sah, yaitu:

1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Maksud dari syarat sepakat ini adalah kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian telah sepakat untuk mengikatkan dirimenyetujui perjanjian yang diadakan oleh mereka yang mengadakan perjanjian.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Kecakapan yang dimaksud dalam hal ini adalah cakap untuk melakukan perbuatan hukum. Mengacu pada Undang-Undang Jabatan Notaris, untuk membuat perjanjian seseorang harus berumur minimal 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah.

---

<sup>13</sup>Ratna Artha Windari., 2014, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta, Graha Ilmu, hlm. 2.

### 3) Suatu hal tertentu

Suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya hal-hal yang diperjanjikan adalah hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian harus ditentukan jenisnya. Barang tersebut sudah ada atau sudah berada ditangan yang berutang pada waktu perjanjian dibuat. Dengan demikian, suatu hal dapat diartikan sebagai objek dari perjanjian. Artinya, suatu hal tertentu berarti sesuatu yang diperjanjikan atau yang menjadi objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan jenisnya.<sup>14</sup> Yang dapat menjadi objek perjanjian menurut Pasal 1332 dan 1334 KUHPerdara antara lain:

- a) Dapat diperdagangkan;
- b) Objeknya jelas (ditentukan jenisnya);
- c) Jumlah dapat ditentukan/dihitung;
- d) Bisa barang yang akan ada dikemudian hari;
- e) bukan warisan yang belum terbuka.

Syarat ini merupakan syarat yang bersifat objektif. Jika syarat ini tidak terpenuhi maka konsekuensi hukumnya adalah **BATAL DEMI HUKUM**<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Neng Yani Nurhayani., 2015, *Hukum Perdata*, Bandung, Pustaka Setia, hlm. 220-221.

<sup>15</sup> Ratna Artha Windari., *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta, *Op. cit.* hlm. 17.

#### 4) Suatu sebab yang halal

Maksud dari kausa halal disini adalah dalam pembuatan perjanjian, perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan bertentangan dengan kesusilaan sesuai dengan ketentuan Pasal 1337 KUHPerduta. Jika syarat sah perjanjian ini tidak terpenuhi maka konsekuensi hukumnya yaitu **BATAL DEMI HUKUM.**

#### c. Asas-asas Hukum Perjanjian

Asas-asas didalam hukum perjanjian merupakan sebuah upaya untuk menciptakan keseimbangan serta meelihara hak-hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat mengikat bagi para pihak. Dengan adanya asas-asas tersebut, dapat menjadi perjanjian yang berlaku bagi para pihak, dan dalam pelaksanaan serta pemenuhannya dapat dipaksakan. Berikut ini adalah asas-asas umum hukum perjanjian yang terdapat di dalam KUHPerduta:

##### 1) Asas Personalia

Suatu perjanjian hanya meletakkan hak dan kewajiban antara para pihak yang membuatnya, sedangkan pihak ketiga tidak ada sangkut pautnya. Artinya, asas kepribadian (personalitas) merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1315 KUHPerduta, “Pada umumnya

seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri”. Selain itu , terdapat pula dalam Pasal 1340 KUHPerdara, “Persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Persetujuan tidak dapat merugikan pihak ketiga; persetujuan tidak dapat memberi keuntungan kepada pihak ketiga selain dalam hal yang ditentukan dalam pasal 1317”. Inti dari ketentuan ini bahwa seseorang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingannya sendiri. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.<sup>16</sup>

## 2) Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme berlaku dalam hukum perjanjian. Konsensualisme berasal dari kata *consensus* yang berarti sepakat. Dengan adanya asas ini bukan berarti dalam perjanjian harus ada kesepakatan, melainkan kesepakatan tersebut sudah semestinya ada karena perjanjian atau persetujuan atau para pihak sudah setuju atau sepakat mengenai sesuatu hal. Artinya, dengan adanya kata sepakat antara kedua belah pihak, perjanjian sudah sah atau mengikat. Asas konsensualisme dapat disimpulkan bahwa setiap perjanjian sudah sah atau mengikat, apabila sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut. asas konsensualisme ini tidak berlaku bagi semua jenis perjanjian karena asas ini hanya berlaku terhadap

---

<sup>16</sup> Neng Yani Nurhayani., *Hukum Perdata, Op. cit.* hlm. 244.

perjanjian konsensual, sedangkan terhadap perjanjian formal dan perjanjian riil tidak berlaku.<sup>17</sup>

### 3) Asas kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak adalah setiap orang bebas membuat perjanjian yang terdapat dalam Undang-Undang yang dikenal sebagai perjanjian bernama dan perjanjian yang tidak diatur dalam Undang-Undang atau perjanjian tidak bernama (*innominaat*). Hal ini tidak terlepas juga dari Buku III BW yang hanya merupakan hukum yang mengatur sehingga para pihak dapat menyimpanginya (mengesampingkannya), kecuali terhadap pasal-pasal tertentu yang sifatnya memaksa.<sup>18</sup>

Para pihak menurut kehendak bebasnya masing-masing dapat membuat perjanjian dan setiap orang bebas mengikatkan diri dengan siapapun yang ia kehendaki. Para pihak juga dapat dengan bebas menentukan isi serta persyaratan dari suatu perjanjian dengan ketentuan bahwa perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa, baik ketertiban umum maupun kesusilaan.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 246

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 248.

<sup>19</sup> Evi Ariyani.,2013, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta, Penerbit Ombak, hlm.

#### 4) Asas Itikad Baik

Asas itikad baik terkandung dalam Pasal 1338 KUHPerdara ayat (3) yang menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas ini berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian dan berlaku bagi debitur maupun bagi kreditur. Menurut Subekti, pengertian itikad baik dapat ditemui dalam hukum benda (pengertian subyektif) maupun dalam hukum perjanjian (pengertian obyektif).<sup>20</sup>

Dalam hukum benda, itikad baik, artinya kejujuran atau bersih. Seorang pembeli beritikad baik adalah orang jujur, orang bersih. Ia tidak mengetahui tentang adanya cacat-cacat yang melekat pada barang yang dibelinya, dalam arti cacat mengenai asal-usulnya. Sedangkan pengertian itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara adalah bahwa dalam pelaksanaan perjanjian harus dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara juga memberikan kekuasaan pada hakim untuk mengawasi pelaksanaan suatu perjanjian jangan sampai perjanjian itu melanggar kepatutan dan keadilan.<sup>21</sup>

#### 5) Asas Pacta Sunt Servanda

Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian dan tersimpul dalam Pasal 1338 ayat (1) dalam kalimat “berlaku sebagai undang-

---

<sup>20</sup> Leli Joko Suryono., 2014, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Yogyakarta, LP3M UMY, hlm. 64.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 65.

undang yang membuatnya”. Jadi, perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak mengikat para pembuatnya sebagai undang-undang. Dan kalimat ini pula tersimpul larangan bagi semua pihak termasuk didaamnya “hakim” untuk mcencampuri isi perjanjian yang telah dibuat secara sah oleh para pihak tersebut. oleh karenanya asas ini disebut jug asas kepastian hukum. Asas ini dapat dipertahankan sepenuhnya dalam hal:

- a) Kedudukan para pihak dalam perjanjian itu seimbang;
- b) Para pihak cakap untuk melakukan perbuatan hukum.

#### 6) Asas Persamaan Hukum

Asas persamaan hukum menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan yang menyangkut perbedaan kulit, bangsa, kekayaan, kekuasaan dan jabatan.<sup>22</sup>

#### 7) Asas Keseimbangan

Asas ini merupakan lanjutan dari asas kepastian hukum. Kreditur atau pelaku usaha mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun kreditur memikul pula beban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan itikad baik. Disini terlihat kedudukan kreditur yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 66.

memperhatikan itikad baik, sehingga kedudukan kreditur dan debiur menjadi seimbang.<sup>23</sup>

#### 8) Asas Kekuatan Mengikat

Asas kekuatan mengikat mengatur bahwa para pihak pada suatu perjanjian tidak semata-mata terikat pada apa yang dirjanjikan dalam perjanjian, akan tetapi juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan, kepatutan, serta moral.<sup>24</sup>

#### 9) Asas Kepatutan

Asas kepatutan berkaitan dengan isi perjanjian, dimana perjanjian tersebut juga mengikat untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang. Asas kepatutan dapat disimpulkan dari Pasal 1339 KUHPerdata.<sup>25</sup>

#### 10) Asas Kebiasaan

Asas kebiasaan menyatakan bawa hal-hal yang menurut kebiasaan secara diam-diam selamanya dianggap diperjankan. Asas ini tersimpul dari Pasal 1339 juncto 1347 KUHPerdata.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 67.

<sup>26</sup> *Ibid.*

## 2. Tinjauan tentang Perjanjian Jual Beli

### a. Pengertian Jual Beli

Jual beli menurut ketentuan Pasal 1457 KUHPerdata adalah “suatu persetujuan atau perjanjian yang mengikat penjual dan pembeli, pembeli mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang yang disetujui bersama, dan pembeli mengikatkan diri untuk membayar harga barang yang disetujui bersama”.

Menurut Salim H.S, Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pihak pembeli. Di dalam perjanjian itu pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut. Unsur-unsur yang terkandung dalam definisi tersebut adalah:<sup>27</sup>

- 1) Adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli.
- 2) Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga.
- 3) Adanya hadan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 88.

## b. Subyek Perjanjian Jual Beli

Perjanjian jual beli adalah merupakan perbuatan hukum. Subjek dari perbuatan hukum adalah subjek hukum. Subjek hukum terdiri dari manusia dan badan hukum. Oleh sebab itu, pada dasarnya semua orang atau badan hukum dapat menjadi subjek dalam perjanjian jual beli yaitu sebagai penjual dan pembeli, dengan syarat yang bersangkutan telah dewasa dan atau sudah menikah. Namun secara yuridis, ada beberapa orang yang tidak diperkenankan melakukan perjanjian jual beli, yaitu<sup>28</sup>:

### 1) Jual beli suami istri

Pertimbangan hukum tidak diperkenankannya jual beli antara suami istri adalah karena sejak teradinya perkawinan, maka sejak saat itulah terjadi percampuran harta, yang disebut harta bersama kecuali ada perjanjian kawin.

### 2) Jual beli oleh para Hakim, Jaksa, Advokat, Juru Sita dan Notaris

Para pejabat ini tidak diperkenankan melakukan jual beli hanya terbatas pada benda-benda atau barang dalam sengketa. Apabila hal itu tetap dilakukan maka jual beli itu dapat dibatalkan, serta dibebankan untuk penggantian biaya, rugi, dan bunga.

### 3) Pegawai yang memegang jabatan umum

Yang dimaksud dalam hal ini adalah membeli untuk kepentingan sendiri terhadap barang yang dilelang.

---

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm. 89-90.

c. Objek Jual Beli

Yang dapat menjadi objek jual beli adalah semua benda bergerak dan benda tidak bergerak, baik menurut tumpukan, berat, ukuran, dan timbaggannya. Sedangkan yang tidak dikenakan untuk diperjualbelikan adalah:<sup>29</sup>

- 1) Benda atau barang orang lain;
- 2) Barang yang tidak diperkenankan oleh Undang-Undang seperti obat terlarang;
- 3) Bertentangan dengan ketertiban dan kesusilaan.

d. Bentuk Perjanjian Jual Beli

Bentuk perjanjian jual beli ada 2 (dua), yaitu:<sup>30</sup>

- 1) Lisan, yaitu dilakukan secara lisan dimana kedua belah pihak bersepakat untuk mengikatkan dirinya melakukan perjanjian jual beli yang dilakukan secara lisan.
- 2) Tulisan, yaitu perjanjian jual beli dilakukan secara tertulis biasanya dilakukan dengan akta *otentik* maupun dengan akta dibawah tangan.

e. Resiko dalam Jual Beli

Resiko dalam perjanjian jual beli tergantung pada jenis barang yang diperjualbelikan, yaitu apakah:

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 90.

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm. 95.

1) Barang telah ditentukan

Mengenai resiko dalam jual beli terhadap barang tertentu diatur dalam Pasal 1460 KUHPerdara. Yang dimaksud barang tertentu adalah barang yang pada waktu perjanjian dibuat sudah ada dan ditunjuk oleh pembeli. Mengenai barang seperti itu Pasal 1460 KUHPerdara telah menetapkan bahwa resiko terhadap barang tersebut ditanggung oleh si pembeli meskipun barangnya belum diserahkan.<sup>31</sup>

Ketentuan Pasal 1460 KUHPerdara itu kontradiksi dengan karakter jual beli yang dianut KUHPerdara. Berdasarkan karakter jual beli berdasarkan KUHPerdara, dengan adanya perjanjian jual beli yang berkarakter konsensual obligatoir, jual beli baru melahirkan kewajiban dan hak bagi penjual dan pembeli. Hak pembeli belum beralih sebelum adanya penyerahan. Namun, berdasarkan ketentuan Pasal 1460 KUHPerdara, dengan adanya jual beli risiko terhadap barang yang dimaksud sudah dipikul oleh pembeli padahal barang belum diserahkan dan pembeli belum menjadi pemilik barang yang bersangkutan.<sup>32</sup>

Mengantisipasi ketidakadilan yang ditimbulkan Pasal 1460 KUHPerdara diatas, Mahkamah Agung melalui Surat Edaran Nomor 3 Tahun 1963 menyatakan beberapa Pasal KUHPerdara tidak berlaku

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 98.

<sup>32</sup> Ridwan Khairandy., *Perjanjian Jual Beli*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 122.

lagi, antara lain Pasal 1460. Menurut Subekti, Surat Edaran Mahkamah Agung tersebut lebih merupakan anjuran kepada semua hakim atau pengadilan untuk membuat yurisprudensi yang menyatakan bahwa Pasal 1460 KUHPerdara sebagai pasal yang mati dan tidak boleh dipakai lagi. Untuk menghindari timbulnya ketidakadilan, sebaiknya para pihak sebelum menutup perjanjian para pihak sepakat untuk mengesampingkan Pasal 1460 KUHPerdara.<sup>33</sup>

## 2) Barang tumpukan

Barang yang dijual menurut tumpukan, dapat dikatakan sudah dari semula dipisahkan dari barang-barang milik penjual lainnya, sehingga sudah dari semula dalam keadaan siap untuk diserahkan kepada pembeli. Oleh sebab itu dalam hal ini, risiko diletakkan kepada pembeli karena barang-barang tersebut telah terpisah.<sup>34</sup>

## 3) Barang yang dijual berdasarkan timbangan, ukuran atau jumlah

Barang yang masih harus ditimbang terlebih dahulu, dihitung atau diukur sebelumnya dikirim (diserahkan) kepada si pembeli, boleh dikatakan baru dipisahkan dari barang-barang milik si penjual lainnya setelah dilakukan penimbangan, penghitungan atau pengukuran. Setelah dilakukan penimbangan, penghitungan atau pengukuran, maka segala risiko yang terjadi pada barang tersebut adalah tanggung jawab

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm. 123.

<sup>34</sup> Leli Joko Suryono., *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, *Op. cit*, hlm. 98.

dari si pembeli. Sebaliknya, apabila belum dilakukan penimbangan, penghitungan atau pengukuran maka segala resiko pada barang tersebut merupakan tanggung jawab dari pihak penjual. Hal ini diatur dalam Pasal 1461 KUHPerdata.<sup>35</sup>

### 3. Tinjauan tentang Klausula Baku

#### a. Pengertian Klausula Baku

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, 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.

Klausula baku merupakan isi atau bagian dari suatu perjanjian. Perjanjian menggunakan klausula baku ini disebut dengan perjanjian baku. Didalam suatu yang perjanjian baku tercantum klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak yang lemah yang dapat menimbulkan penyalahgunaan keadaan.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> *Ibid*

<sup>36</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo., 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Press. Hlm 115.

Dalam hukum perjanjian, istilah Klausula Baku disebut juga “Klausula Eksonerasi” (*exemption cause*). Klausula Eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen (penjual).<sup>37</sup>

b. Wujud Klausula Baku

Salah satu wujud klausula baku adalah dalam bentuk perjanjian. Hal ini terjadi, misalnya suatu perjanjian atau konsep perjanjian sudah dibuat terlebih dahulu sedemikian rupa oleh penjual atau pelaku usaha. Bisa juga dalam bentuk formulir yang di dalamnya termuat persyaratan-persyaratan khusus, yang dalam kenyataannya sering menyalahi ketentuan umum yang berlaku.<sup>38</sup>

Banyak ditemukan klausula baku yang menyangkut ganti rugi, pembebasan dari tanggung jawab atau menyangkut jaminan-jaminan tertentu. Karena yang membuat dan mempersiapkannya adalah pihak penjual, klausula baku tentu dibuat atas dasar keuntungan penjual.<sup>39</sup>

Shidarta membedakan antara klausula baku dengan klausula eksonerasi yaitu dalam klausula baku, yang ditekankan adalah prosedur pembuatannya yang sepihak dan bukan mengenai isinya, sedangkan dalam

---

<sup>37</sup>*Ibid.*, hlm. 59.

<sup>38</sup> Wawan Muhwan Hariri., 2011, *Hukum Perikatan*, Bandung, CV Pustaka Setia, hlm. 350.

<sup>39</sup> *Ibid*

hal eksonerasi, yang dipersoalkan adalah menyangkut substansinya, yaitu mengalihkan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.<sup>40</sup>

c. Pengaturan Pemakaian Klausula Baku

Pembuatan klausula baku disyaratkan sebagai berikut<sup>41</sup>:

- 1) Bentuk klausula baku jelas dan mudah dibaca.
- 2) Kalimat-kalimat yang digunakan mudah dipahami karena apabila sulit dipahami, konsumen akan berada pada posisi yang kurang aman dalam melakukan kontrak sesuai dengan Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
- 3) Klausula baku merupakan klausul yang diperbolehkan Undang-Undang. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, diancam hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimum Rp. 2.000.000.000 (dua milyar rupiah). Ketentuan ini diatur dalam Pasal 62 ayat (1) yang menentukan “Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)”.

---

<sup>40</sup> *Ibid*

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm. 351.

Dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan mengenai klausula-klausula baku yang dilarang dicantumkan, yaitu apabila:

- 1) Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) 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;
- 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- 7) 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;

- 8) 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.

### C. Tinjauan Umum tentang Pengawasan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

#### 1. Tinjauan tentang Pengawasan

##### a. Pengertian Pengawasan

Istilah pengawasan dalam bahasa Indonesia asal katanya adalah “awas”, sehingga pengawasan merupakan kegiatan mengawasi saja, dalam arti melihat sesuatu dengan seksama. Tidak ada kegiatan lain diluar itu, kecuali melaporkan hasil kegiatan mengawasi tadi. Sedangkan istilah pengawasan dalam bahasa Inggris disebut *controlling* yang diterjemahkan dengan istilah pengawasan dan pengendalian, sehingga istilah *controlling* lebih luas artinya daripada pengawasan.<sup>42</sup>

Kenyataan dalam praktik sehari-hari bahwa istilah *controlling* itu sama dengan istilah pengawasan dan istilah ini pun telah menandung pengertian luas, yakni tidak hanya sifat melihat sesuatu dengan sesama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi tadi, tetapi juga mengandung

---

<sup>42</sup>Victor M. Situmorang & Jusuf Juhir., 1994, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta, PT Rineka Cipta, hlm. 17.

pengendalian dalam arti: menggerakkan, memperbaiki meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan.<sup>43</sup>

Para ahli/pakar memiliki definisi masing-masing mengenai pengawasan. Pengawasan menurut Djamaluddin Tanjung dan Supardan yaitu salah satu fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan.<sup>44</sup>

Pengertian pengawasan adalah proses menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan<sup>45</sup>.

---

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm. 18.

<sup>44</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, hlm. 57.

<sup>45</sup> *Ibid*

## b. Bentuk Pengawasan

Pada dasarnya pengawasan dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu dengan pengawasan preventif dan pengawasan represif:

### 1) Pengawasan Prefentif

Pengawasan prefentif yaitu pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan.

### 2) Pengawasan Represif

Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan.

## 2. Tinjauan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di Daerah Tingkat II atau Kabupaten/Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha.

Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen memberikan definisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan

cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil, yaitu hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya dibawah Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.<sup>46</sup>

Dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yang menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya pada Daerah Tingkat II (kabupaten), memperlihatkan maksud bahwa putusan BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak ada upaya hukum banding dan kasasi. Rumusan pasal 49 ayat (1) ini menyangkut tugas BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan adalah tugas pokok, sebab masih ada tugas lain dari BPSK yaitu; memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan menerima pengaduan konsumen atas terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen, serta tugas-tugas lainnya.<sup>47</sup>

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili ahli

---

<sup>46</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti., 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 126.

<sup>47</sup> Ahmadi Miru., 2014 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm. 242.

warisnya maupun diwakili kuasanya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakitm meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengaduan tersebut dapat berupa lisan maupun tertulis kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.<sup>48</sup>

Namun tidak semua pengaduan konsumen dapat diterima oleh BPSK. Ada beberapa bentuk pengaduan yang tidak dapat ditera oleh BPSK, yaitu apabila:

- a) Pengaduan tersebut tidak disertai dengan bukti-bukti yang benar;
- b) Tdak mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan benar;
- c) Sengketa yang diadukan bukan merupakan kewenangan BPSK;
- d) Pengadunya bukan konsumen akhir (*end users*);
- e) Pengaduan yang bersifat *class action*;
- f) Pengaduan yang bersifat legal standing; atau
- g) Pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>49</sup>

Disamping bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen BPSK juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Bentuk konsultasinya sebagai berikut:

- a) Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.

---

<sup>48</sup> Kurniawan., *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, *Op. cit*, hlm. 67.

<sup>49</sup>*Ibid.*, 73.

- b) Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.
- c) Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen.
- d) Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 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 BPSK;
- 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 dipihak konsumen;

- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepadapelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Merujuk pada Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas, tugas-tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur pada Pasal 52 butir e, butir f , butir g, butir h, butir i, butir j, butir k, butir l, butir m sebenarnya telah terserap dalam fungsi utama BPSK yaitu menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Tugas BPSK pasal 52 butir b Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipandang sebagai upaya sosialisasi UUPK. Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 (dua) fungsi strategis dari BPSK, yaitu:

- a) BPSK berfungsi sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b) Melakukan pengawasan terhadap pencauman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha (Pasal 52 butir c UUPK).<sup>50</sup>

Salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi, tidak hanya klausula

---

<sup>50</sup>*Ibid.*, hlm. 70-71.

baku yang dikeluarkan pelaku usaha atau badan usaha perusahaan-perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik negara.<sup>51</sup>

Pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK diatur dalam ketentuan Pasal 9 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- a) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.
- b) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.
- c) Peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.

UUPK menugaskan BPSK untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku melalui ketentuan Pasal 52 butir b, c dan e UUPK,

---

<sup>51</sup>*Ibid.*, hlm. 71.

dapat diketahui BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1), tetapi juga meliputi kegiatan pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Kenyataannya, sampai sekarang belum ada aturan tentang teknis operasional pengawasan tersebut terhadap klausula baku. Tugas ini juga dirasakan sangat berat oleh BPSK, disebabkan karena keterbatasan SDM dan dana operasional yang sangat minim.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>*Ibid.*, hlm 91.