

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap hari jutaan unit barang atau jasa beralih tangan dari seseorang pada orang lainnya. Peralihan itu dapat berupa peralihan pemilikan, peralihan untuk penikmatan atau peralihan untuk mencapai sesuatu sasaran tertentu; seperti sasaran komersial atau non komersial ataupun lain-lain alasan peralihan¹.

Pengertian konsumen dalam artian umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.² Pengertian menurut Pasal 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) 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. Perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat “tidak untuk diperdagangkan” yang menunjukkan sebagai “konsumen akhir”(end consumer).³

Menurut Pasal 1 ayat 3 UUPK pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun

¹Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Harapan , Jakarta, 1995, hlm. 17.

² Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-LN 1999 No. 42*, Makalah Disampaikan pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2011, hlm. 5.

³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Ctk. Pertama, Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm. 63.

bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian pelaku usaha yang termasuk dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian.⁴

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.⁵

Dalam kegiatan bisnis ini terdapat kegiatan yang saling membutuhkan antara konsumen dengan pelaku usaha, bagi pelaku usaha. Kepentingan yang ingin didapat oleh konsumen adalah pemenuhan kebutuhan terhadap produk baik berupa barang maupun jasa yang disediakan oleh para pelaku usaha sedangkan kepentingan yang ingin didapat oleh seorang pelaku usaha adalah laba yang diperoleh dari hasil transaksi dengan konsumen.

Az. Nasution berpendapat bahwa konsumen dan pengusaha adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisi yang berbeda. Konsumen membutuhkan

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*. Ctk. Pertama, Bandung; Nusa Media, Maret 2010, hlm. 38.

⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses... op.cit.*, hlm. 1.

produk (barang/jasa) hasil kegiatan pengusaha, tetapi kegiatan pengusaha itu akan mubazir apabila tidak ada konsumen yang menyerap/membeli hasil usahanya. Karena itu keseimbangan dalam segala segi, menyangkut kepentingan dari kedua pihak ini merupakan hal yang ideal dan harus diperhitungkan.⁶

Dalam transaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen melahirkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak. Secara universal, berdasarkan berbagai hasil penelitian dan pendapat para pakar, ternyata konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dalam hubungannya dengan pelaku usaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing/daya tawar. Kedudukan konsumen ini, baik yang bergabung dalam suatu organisasi apalagi secara individu, tidak seimbang dibanding dengan kedudukan pelaku usaha.⁷

Posisi pelaku usaha memiliki posisi yang lebih dominan. Dalam suatu transaksi sering ditemukan klausul-klausul yang memberatkan pihak konsumen dengan maksud untuk melepas tanggung jawab pihak pelaku usaha jika terjadi hal-hal yang telah ditentukan. Hal ini sering disebut dengan klausula baku. Menurut Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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.

⁶ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 21.

⁷ *Ibid.* hlm 65.

Unsur yang sangat penting pada saat terjadinya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen adalah kebebasan berkontrak yang harus seimbang. Namun para pelaku usaha dengan mencari format yang lebih praktis, salah satu caranya adalah dengan telah menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Inilah yang dimaksudkan dengan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Pengalihan tanggung jawab atas kerugian dengan perjanjian sepihak oleh pelaku usaha sering dituangkan dalam suatu perjanjian berupa klausula baku. Dengan perkataan lain klausula baku adalah suatu ketentuan yang menjadi tolok ukur yang memuat hak dan kewajiban para pihak dalam suatu transaksi baik barang dan/atau jasa yang dibuat secara tertulis dan materinya telah ditentukan sebelumnya secara sepihak. Klausula baku tersebut diatur dalam Pasal 18 UUPK.

Kenyataannya dalam masyarakat pelanggaran terkait dengan klausula baku banyak sekali terjadi dan begitu mudah ditemukan. Sebagai contoh, klausula baku pada nota, kwitansi, atau bon bertuliskan “ barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”atau “kerusakan barang sesudah membeli di luar tanggung jawab kami”. Contoh lain pada penyediaan tempat parkir, pada karcisnya bertuliskan "barang-barang dalam mobil yang diparkir dan atau mobil hilang diluar tanggung jawab kami”, kemudian pada jasa pencucian pakaian atau laundry pada notanya bertuliskan “barang yang dicuci tidak dijamin apabila terjadi hal-hal tertentu”. Hal ini jelas merugikan konsumen

dalam hal kemudian tanpa diketahui terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dibeli maupun terjadi kehilangan. Pada saat terjadi demikian pelaku usaha bebas dari tanggung jawab dengan dalih adanya klausula baku tersebut.

Pelanggaran terkait klausula baku di Kota Yogyakarta, Sebagai contoh, pada nota pembelian yang terdapat di Pasar Brinjarjo, terdapat klausula baku bertuliskan "*barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/ dikembalikan*". Dan pencantuman pada ketentuan pembelian perumahan terdapat klausula baku yang bertuliskan "*Harga dan ketentuan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu*". Namun, berkaitan dengan pelanggaran tersebut tidak terdapat pengaduan dari konsumen maupun tindakan lebih lanjut dari pihak yang berwenang sehingga pelaku usaha tetap mencantumkan klausula baku tersebut.

Pada awal dimulainya sistem perjanjian, kebebasan berkontrak di antara pihak yang berkedudukan seimbang merupakan unsur yang amat penting. Namun berhubung aspek-aspek perekonomian semakin berkembang, para pihak mencari format yang lebih praktis. Salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Inilah yang dimaksudkan dengan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Pencantuman klausula baku menggambarkan adanya keinginan agar pelaku usaha tidak mengalami kerugian terlalu besar. Pelaku usaha berusaha mengelakkan kerugian itu dengan jalan mencantumkan syarat-syarat yang

bermaksud mengurangi, meringankan atau bahkan menghapuskan sama sekali tanggung jawabnya terhadap kerugian.⁸

Hubungan hukum yang diwarnai oleh suasana *take it or leave it* ini sudah sangat banyak dan meluas merasuk dalam masyarakat. Hampir semua hubungan hukum yang menyangkut barang dan /atau jasa konsumen seakan-akan telah dikuasai oleh bentuk perjanjian⁹.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdara, prinsip *take it or leave it* ini memberikan kebebasan kepada pihak konsumen untuk melihat atau menentukan sendiri keberadaan ikatan perjanjian tersebut. Apabila ia telah menandatangani perjanjian secara hukum dianggap sudah menyetujui atau menyepakati isinya, dan apabila ia tidak menyetujui tentunya tidak akan menandatangani. Tanda tangan merupakan tanda kesepakatan¹⁰.

Klausula baku selalu dipersiapkan pihak pengusaha secara sepihak, lazimnya isi dari kontrak tersebut adalah syarat-syarat membatasi kewajiban-kewajiban pengusaha, syarat ini sangat merugikan pihak konsumen karena konsumen hanya diberi dua pilihan yaitu menerima atau menolak kontrak tersebut. Di dalam perpustakaan, kontrak baku sering disebut perjanjian paksaan (*dwang kontak*) atau *take it or leave it*¹¹. Mengingat hal tersebut, maka untuk suatu kontrak yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen haruslah diperhatikan.

⁸Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen, Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Ombak, Yogyakarta.2014.hlm.13.

⁹ Az. Nasution, *Konsumen ... op.cit.*,hlm. 44.

¹⁰ Dahlan Sanusi Bintang, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Citra Aditya Bakti,Bandung, 2000.hlm. 19.

¹¹ Mariam Danus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.hlm. 285.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.¹²

Untuk mewujudkan perlindungan konsumen dari pencantuman klausula baku, maka diperlukan lembaga yang bertugas melakukan pengawasan klausula baku. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, lembaga yang diberikan wewenang untuk melakukan pengawasan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang kemudian disingkat dengan BPSK.

Pasal 18 UUPK membatasi pelaku usaha membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang dapat membuat konsumen merasa dirugikan. Pasal 18 ayat (3) UUPK mengatur bahwa pelaku usaha yang sudah mencantumkan klausula baku

¹² Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.hlm. 33.

sebagaimana yang telah diatur Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK maka dapat dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK, karena didalam Pasal 8 sampai Pasal 17 UUPK telah mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Pengawasan klausula baku oleh BPSK disinyalir belum efektif, sehingga keberadaan klausula baku sangat merugikan konsumen. Di sisi lain keberadaan BPSK berada di kabupaten dan kota, sementara klausula baku itu diterapkan oleh satu perusahaan yang berpusat di Jakarta misalnya, dan keberlakuannya di berbagai provinsi bahkan kabupaten kota di Indonesia. BPSK yang membatalkan satu klausula baku perusahaan tertentu, maka itu hanya berlaku di kabupaten dan kota tersebut.¹³

BPSK Kota Yogyakarta rata-rata menangani 40 kasus per tahun yang semuanya dapat diselesaikan hingga berkekuatan hukum¹⁴. 90 persen kasus yang masuk dapat diselesaikan dengan baik, yaitu adanya kesepahaman antar kedua pihak yang bersengketa. BPSK tidak hanya menangani kasus sengketa yang terjadi di Yogyakarta, tetapi juga dari daerah sekitar yang belum memiliki institusi untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Sebagian besar sengketa yang ditangani oleh BPSK adalah “leasing” kendaraan bermotor serta kredit perbankan. Meskipun demikian, ada pula kasus mengenai barang hilang dan tiket perjalanan, bahkan BPSK Kota Yogyakarta sempat

¹³ <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt559a493a20c8c/david-tobing--pengawasan-klausula-baku-belum-efektif>. Sept 26,2015.

¹⁴ <http://jogja.antaranews.com/print/323109/bspk-yogyakarta-selesaikan-40-kasus-per-tahun> . Sept 27,2015.

menangani kasus mengenai Bank Century di Yogyakarta. Semua kasus diselesaikan secara hukum dengan sidang, jika masih ada pihak yang keberatan dengan keputusan dari BPSK, maka pihak tersebut dapat mengajukan banding ke tingkat pengadilan negeri setempat¹⁵.

Undang-Undang sudah mengatur larangan tentang klausula baku tetapi tidak disertai dengan aturan pelaksanaan yang memadai. Ketiadaan aturan lanjutan membuat lembaga pengawas yang sudah dibentuk masih kurang dalam tugas pengawasannya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis mengajukan sebagai skripsi dengan judul : “ **Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta ?
2. Hambatan-hambatan apa yang dihadapi BPSK di Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian sebagai berikut :

¹⁵ <http://jogja.solopos.com/baca/2015/02/19/pemkot-jogja-ini-ragam-kasus-yang-ditangani-bspk-578266> . Sept 27,2015.

1. Untuk menganalisis tentang pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis berbagai faktor yang menghambat kinerja dari BPSK Kota Yogyakarta dalam melakukan pengawasan terhadap klausula baku.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk kepentingan akademis maupun kepentingan praktis..

1. Manfaat Akademis

Manfaat penelitian ini secara akademis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Hukum, pada kajian Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat bermanfaat terutama bagi peneliti sendiri, dimana dapat menjadi media pembelajaran ilmiah dalam penulisan hukum dan tentu hasilnya dapat menambah pengetahuan peneliti. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber bacaan bagi civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dalam melindungi konsumen yang ada di Yogyakarta, serta diharapkan menjadi sumber pengetahuan dan bacaan yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dalam memahami hukum itu sendiri, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Teoretis

Westra mengemukakan pengertian efektivitas merupakan suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kata Efektif diartikan sebagai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan yang dilakukan. Setiap pekerjaan yang efisien yang tentu juga berarti efektif, karena dilihat dari segi tujuan, hasil atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah tercapai bahkan secara maksimal (mutu dan jumlahnya), sebaliknya dilihat dari segi usaha, maka efek yang diharapkan juga telah tercapai. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena hasil dapat tercapai tetapi mungkin dengan penghamburan pikiran, tenaga, waktu, uang atau benda.¹⁶

Definisi dari pengawasan oleh para pakar memiliki pengertian yang berbeda-beda. Pengertian pengawasan menurut Djameluddin Tanjung dan Supardan yaitu salah satu fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan.¹⁷ Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting, sehingga berbagai ahli manajemen dalam memberikan pendapatnya tentang fungsi manajemen selalu menempatkan unsur pengawasan sebagai fungsi yang penting.

¹⁶ Rahardjo Adisasmita, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, <http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-efisiensi-efektivitas-dan.html>, Oct 6, 2015.

¹⁷ Raharjo Adisasmita, *Pengertian Pengawasan dan Tujuan Pengawasan*, <http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-dan-tujuan-pengawasan.html>, Sept 28, 2015.

UUPK tidak memberikan definisi tentang perjanjian baku, tetapi merumuskan klausula baku pada Pasal 1 ayat (10) 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.¹⁸

Pada dasarnya pencantuman klausula baku tersebut tidak seimbang karena perbandingan risiko kedua belah pihak yang menjadi kewajiban atau tanggung jawab antara para pihak.¹⁹ Tujuan dimuat klausula baku tidak lain adalah untuk mengurangi kewajiban atau tanggung jawab dari salah satu pihak.²⁰ Hal itu dilakukan guna mengurangi risiko yang terlalu besar karena kemungkinan timbulnya banyak kesalahan. Dengan perkataan lain, tujuannya adalah untuk pembagian beban risiko secara layak.²¹

Pasal 8 sampai 17 UUPK mengatur perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, menawarkan, penjualan secara obral / lelang, dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan, memberikan hadiah melalui cara undian, menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat

¹⁸ Widjaja, Gunawan. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2000. hlm. 54.

¹⁹ Sutan Remy Sjahdeini. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta. 1993. hlm. 75.

²⁰ *Ibid.*

²¹ *Ibid.*

menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen, menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 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 pemerintahan, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha.²²

Pasal 1 butir 1 UUPK memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing.²³ Tujuan pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi .

²² Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen; Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Ctk. Pertama, UB Press, Malang, 2011.hlm. 67.

²³ *Ibid.*

Dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK Pasal 9 diatur ketentuan yang menyatakan bahwa BPSK dapat melakukan pengawasan terhadap klausula baku dengan laporan konsumen dilakukan dengan cara laporan konsumen seperti yang tertuang dalam Pasal 15 melalui permohonan sengketa oleh konsumen yang kemudian diperiksa dan BPSK meneliti dan memanggil kedua belah pihak yang bersengketa kemudian memberikan penawaran penyelesaian sengketa melalui pilihan damai atau jika ditolak, maka dilakukan persidangan dengan pilihan kedua belah pihak yaitu mediasi, konsolidasi atau arbitase. Dalam melakukan pengawasan tanpa adanya laporan konsumen, tidak diberikan aturan yang rinci dalam SK Menteri tersebut. Hal ini merupakan salah satu upaya yang sifatnya preventif atau mencegah sebelum timbulnya sengketa klausula baku, sehingga pihak BPSK tidak dapat melakukan pengawasan klausula baku tanpa adanya laporan konsumen yang berarti sengketa klausula baku tidak dapat dicegah melainkan hanya dapat diawasi jika terjadi kasus sengketa terlebih dahulu.²⁴

F. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

²⁴ Yonas Parulian A. "Efektifitas Pasal 52 Huruf C UUPK Mengenai Tugas dan Wewenang BPSK dalam Melakukan Pengawasan terhadap Pencantuman Klausula Baku pada Perjanjian Pembiayaan Kredit Kendaraan Bermotor di Kota Malang", Jurnal Hukum. Malang, 13 Desember 2012.

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta dan hambatan-hambatan yang dihadapi BPSK di Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

2. Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah para anggota BPSK, pelaku usaha, dan konsumen di Kota Yogyakarta yang diwakili oleh LKY (Lembaga Konsumen Yogyakarta) yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang memudahkan penulis untuk memecahkan permasalahan penelitian yang diangkat dalam skripsi ini.

3. Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer, yakni data yang dikumpulkan diteliti langsung dari subyek penelitian yang berupa hasil wawancara. Data sekunder terbagi menjadi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

- a. Bahan hukum primer, yakni bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, perjanjian baku.
- b. Bahan hukum sekunder, yakni bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, seperti literatur, jurnal hukum.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan narasumber yang menjadi subyek penelitian, yaitu para anggota BPSK Yogyakarta, pelaku usaha dan konsumen yang diwakili oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY). Wawancara dilakukan untuk mendapat data primer sedangkan studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan mempelajari dokumen dan bahan-bahan hukum tertulis lain yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

5. Pendekatan yang Digunakan

Pendekatan ialah sudut pandang yang digunakan peneliti dalam memahami objek penelitian. Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan perundang-undangan, yaitu pendekatan dari sudut pandang ketentuan hukum atau perundang-undangan dikaitkan dengan fakta-fakta yang ada di masyarakat.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan prespektif atau sudut pandang tertentu yang disajikan dalam bentuk narasi. Kegiatan analisis ini merupakan proses untuk merumuskan kesimpulan atau generalisasi dari pertanyaan penelitian yang diajukan. Analisis data dalam penelitian ini adalah

deskriptif kualitatif, dimana sumber data yang berupa bahan hukum tersebut dikumpulkan dan disusun secara sistematis untuk di analisis kemudian menafsirkannya dan penarikan kesimpulan.

G. Pertanggungjawaban Sistematika

Skripsi ini terdiri dari Bab I sampai dengan Bab IV. Untuk lebih mempermudah memahami isi skripsi ini, sistematikanya disusun sebagai berikut ini.

Bab I merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab II merupakan bab teori berjudul kajian normatif tentang perjanjian baku dan pengawasannya, kajian perjanjian baku, pengaturan perjanjian baku terkait dengan perlindungan konsumen, pengawasan klausula baku, teori efektifitas hukum.

Bab III merupakan bab hasil pembahasan. Dalam bab bagian ini akan dijabarkan tentang hasil penelitian sebagaimana judul yang tertuang yaitu pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta. Bagian ini terdiri dari dua bagian yaitu *pertama*, bagaimana efektifitas pengawasan klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta. *Kedua* hambatan-hambatan apa yang dihadapi BPSK di Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

Bab IV merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan studi pada intinya merupakan jawaban-jawaban padat atas permasalahan-permasalahan yang diajukan berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan di bab-bab sebelumnya. Saran berisi masukan-masukan atau rekomendasi studi tentang dampak temuan-temuan studi baik secara teoritis maupun praktis.

