

**UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU
PERJANJIAN LEMBAGA PEMBIAYAAN KONSUMEN OLEH BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH :

**KAMAL AZMI ABDUNNASIR
19103040113**

PEMBIMBING :

**FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012**

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kamal Azmi Abdunnasir

NIM : 19103040113

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU PERJANJIAN LEMBAGA PEMBIAYAAN KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA "adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 11 Desember 2023

Yang menyatakan,



Kamal Azmi Abdunnasir

19103040113

STATE ISLAMIC
SUNAN KALIDIGRAH
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp :-

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di-Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, dan mengkoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Kamal Azmi Abdunnasir

NIM : 19103040113

Judul : Upaya Perlindungan Konsumen Dari Klausula Baku Perjanjian Lembaga Pembiayaan Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 11 Desember 2023

Pembimbing,



Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum

NIP. 197907192008011012



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1572/Un.02/DS/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU PERJANJIAN LEMBAGA PEMBIAYAAN KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KAMAL AZMI ABDUNNASIR
Nomor Induk Mahasiswa : 19103040113
Telah diujikan pada : Rabu, 20 Desember 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
SIGNED

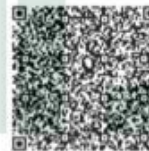
Valid ID: 65853e884c5e



Penguji I

Iswantoro, S.H., M.H.
SIGNED

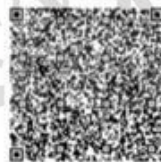
Valid ID: 65850c1b2f1e3



Penguji II

Annisa Djan Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 6585141987356



Yogyakarta, 20 Desember 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 658540b1ef41

ABSTRAK

BPSK adalah Lembaga yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam hal ini BPSK juga memiliki tugas dan fungsinya sebagai badan pengawasan terhadap klausula baku, Salah satu contoh kasus tentang klausula baku yang dtangani BPSK Kota Yogyakarta adalah mengenai kasus PT. Summit Oto Finance, Secara singkat kasus tersebut memperlihatkan tentang bagaimana klausula baku yang dicantumkan dalam perjanjian pembiayaan konsumen PT. Summit Oto Finance dianggap melakukan eksekusi secara sepihak dalam hal ini meminta untuk menyerahkan jaminan fidusia dikarenakan pihak debitur mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran angsuran.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research) yang dilakukan secara langsung di BPSK Kota Yogyakarta untuk mengetahui upaya perlindungan yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas klausula baku pada perjanjian lembaga pembiayaan konsumen dan hambatan-hambatan yang dialami oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam melakukan pengawasan dan perlindungan terhadap klausula baku pada perjanjian Lembaga pembiayaan konsumen.

Adapun hasil penelitian ini adalah upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta termasuk dalam pengawasan represif. Dikatakan represif karena upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta setelah adanya akibat yang terjadi, dalam hal ini BPSK Kota Yogyakarta akan melakukan tindakan jika adanya aduan yang diterima oleh BPSK Kota Yogyakarta terkait kerugian yang dialami konsumen terhadap klausula baku pada perjanjian lembaga pembiayaan konsumen.

Kata Kunci: BPSK, Perjanjian Pembiayaan Konsumen, Klausula Baku

ABSTRACT

BPSK is an institution established and regulated in Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection, whose main task is to resolve disputes between consumers and business actors. In this case BPSK also has duties and functions as a supervisory body for standard clauses, One example of a case regarding standard clauses handled by BPSK Yogyakarta City is the case of PT Summit Oto Finance, Briefly, the case shows how the standard clauses included in the consumer financing agreement of PT Summit Oto Finance are considered to be executing unilaterally in this case asking to submit fiduciary guarantees because the debtor is late in making installment payments.

This research uses field research conducted directly at BPSK Yogyakarta City to find out the protection efforts made by BPSK Yogyakarta City against consumers who suffer losses due to standard clauses in consumer financing institution agreements and the obstacles experienced by BPSK Yogyakarta City in supervising and protecting standard clauses in consumer financing institution agreements.

The result of this research is that consumer protection efforts against standard clauses carried out by BPSK Yogyakarta City are included in repressive supervision. It is said to be repressive because consumer protection efforts carried out by BPSK Yogyakarta City after the consequences occur, in this case BPSK Yogyakarta City will take action if there is a complaint received by BPSK Yogyakarta City related to losses experienced by consumers against standard clauses in consumer financing institution agreements.

Keywords: BPSK, Consumer Financing Agreement, Standard Clause

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Kehidupan yang tidak diuji, maka tidak layak untuk dijalani”

Socrates



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT, sebagai wujud rasa syukur yang telah memberikan rahmat dan hidayah kepada saya.

Orang tua saya, sebagai wujud bakti dan tanggung jawab saya seorang anak kepada beliau.

Ketiga Saudara Kandung saya, yang telah menjadikan semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Diri saya sendiri Kamal Azmi Abdunnasir, karena skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai.

Seseorang yang selalu ada dan selalu mendukung, serta menguatkan saya dengan penuh kasih.

Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu, memberikan banyak pelajaran dan pengalaman yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah SWT berkat limpahan Rahmat serta karunia-Nya alhamdulillah saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan menamatkan jenjang sarjana strata 1 dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada junjungan Nabi Besar kita, Nabi Muhammad SAW, semoga saya dan siapapun yang membaca skripsi ini bisa mendapatkan syafaatnya di Yaumul Akhir. Aamiin...

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Program Studi Ilmu Hukum.

Dengan keterbatasan ilmu pengetahuan dan sependek kemampuan yang ada, skripsi yang berjudul “Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Perjanjian Lembaga Pembiayaan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta” saya usahakan sebaik-baiknya, dan saya berharap semoga skripsi ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya. Meskipun demikian, skripsi ini pasti masih banyak sekali

kekurangannya baik dari segi isi maupun penulisannya. Maka dari itu, dengan senang hati saya akan selalu menerima saran-saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Izinkan saya menghaturkan salam takzhim dan mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT yang Maha Segala. Karena Rahmat serta Karunia-Nya. Saya dapat menulis skripsi ini hingga selesai. Tiada satupun hal yang terjadi dalam kehidupan saya, tanpa kehendak-Nya. Maha Suci Allah dengan segala firman-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus Munajat, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ach Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Faiq Tobroni, M.H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak berjasa dengan meluangkan waktu, memberikan

bimbingan, motivasi, masukan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak arahan dan motivasi selama perkuliahan berlangsung dan memberikan masukan dan bantuan terhadap skripsi yang penyusun kerjakan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan hukum, yang telah membekali banyak ilmu pengetahuan kepada Penyusun.
9. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Kepada Orang Tua Penyusun, Bapak Dr. H. Mundhir, M.Ag., dan Ibu saya tercinta Hj. Nahdiyatul Ummah, S.Ag., M.H., yang telah senantiasa memberikan dukungan baik secara fisik maupun materiil, doa yang selalu dipanjatkan, motivasi dan fasilitas kepada Penyusun dalam menempuh pendidikan selama ini hingga ke jenjang sarjana. Semoga beliau diberi umur yang panjang, diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin.
11. Ketiga Saudara Kandung penyusun, Akmal Faiq Naufal, semoga diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menjalani seluruh rangkaian perkuliahan hingga selesai dengan baik dan tepat waktu, Ikmal Ziyad Nasrul Jawwad, semoga diberikan kesehatan, kelancaran, ilmu yang berkah dan bermanfaat dalam menjalani pendidikan di pondok pesantren, dan Mukammil Caesar Najih Taufiqy, semoga diberikan kesehatan, kelancaran, kerasan di pondok, dan

semoga dapat menyelesaikan hafalan Qur'annya dengan baik tanpa ada halangan apapun. Aamiin.

12. Keluarga Besar penyusun, yang senantiasa memberikan arahan, motivasi dan juga semangat kepada penyusun agar dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini dengan secepatnya.
13. Sahabat-sahabat PMII Rayon Ashram Bangsa Fakultas Syari'ah dan Hukum, terutama Korp Nagasasra yang telah berproses bersama dan memberikan banyak pelajaran tentang kehidupan dan organisasi.
14. Teman-teman HMPS Ilmu Hukum Periode 2021, terima kasih telah menemani penyusun dan memberikan banyak pelajaran akan bagaimana menjadi pemimpin yang baik dalam menjalani sebuah organisasi.
15. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) reguler 108 Dilatan, Kecamatan Saptosari, Kabupaten Gunung Kidul, Siska Yuniasih, Acih Lestari, Fahrotun Nabila, Shofa Ulin Nuha, Eka Candra, M. Alfian, Zumrotu Ruzayana, M. Arif Wahyudi, Indah Aniq, yang telah mengajarkan banyak hal dalam bersosialisasi kepada masyarakat.
16. Teman-teman Ilmu Hukum C Angkatan 2019, M.Syihab, Kawakib, Azkal, Wildan, Muham, Boncel, Firzan, Lilik, Rafliansyah, Rafli, Diha, Syarif, Rama, Faata, Babe Sena, Ubay, Maada, Qudsi, Kevin, Fahmi, Imam, Noval, Alfian, Ghulam, Faisal, Pangpang, Raihan, Taufiq, Mahya, Ghina, Vira, Okta, Zeni, Laila, Intan, Indah, Zahra, Fitrah, Syada, Naura, Fatihah, Mifta, dan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih telah menjadi keluarga yang baik selama ini, semoga kita semua tidak pernah lupa dengan arti sebuah keluarga

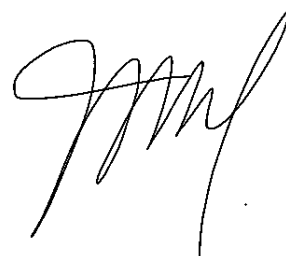
yang sesungguhnya, semoga kita semua dapat menjadi wisudawan yang bermanfaat bagi negara dan juga masyarakat.

17. Sahabat-sahabat semasa mengenyam pendidikan di pondok pesantren, M Khoirul Imam, Heri Junianto, dan Ahmad Shofi Nasla, yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penyusun, terkadang juga menjadi tempat untuk berbicara dan diskusi tentang rumitnya kisah asmara diantara kita.
18. Pihak-pihak lain yang telah mendukung dan menyemangati penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik, yang tidak dapat Penyusun sebutkan satu persatu.
19. Seseorang yang senantiasa memberikan *support* dan dukungannya selama ini dalam proses penyusunan tugas akhir.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu Penyusun menerima kritik dan saran yang membangun untuk menjadi masukan agar lebih baik kedepannya. Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca. *Aamiin Yaa Rabbal 'Aalamiin.*

Yogyakarta, 11 Desember 2023

Penulis,



Kamal Azmi Abdunnasir

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
D. Telaah Pustaka	6
E. Kerangka Teoritik	11
1. Teori Perlindungan Konsumen	11
2. Teori Perjanjian Baku	12
3. Teori Penyelesaian Sengketa	13
F. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian	15
2. Lokasi Penelitian	15
3. Pendekatan yang digunakan	15
4. Sifat Penelitian	16
5. Teknik Pengumpulan Data	16
6. Sumber Data	17
7. Analisis Data	20

G. Sistematika Pembahasan	20
BAB II	22
TINJAUAN TEORI TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, PERJANJIAN BAKU DAN PENUYELESAIAN SENGKETA	22
A. Teori Perlindungan Konsumen	22
1. Konsumen.....	25
2. Pelaku Usaha	26
B. Teori Perjanjian Baku	29
1. Jenis-Jenis Perjanjian Baku	32
2. Persyaratan Kontrak Baku	33
C. Teori Penyelesaian Sengketa	36
1. Penyelesaian Sengketa Litigasi	36
2. Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi	38
a. Arbitrase	40
b. Konsultasi	41
c. Negosiasi	42
d. Mediasi	43
e. Konsiliasi.....	43
BAB III.....	45
GAMBARAN UMUM BPSK KOTA YOGYAKARTA DAN PELAKSANAAN PENGAWASAN KLAUSULA BAKU OLEH BPSK KOTA YOGYAKARTA.....	45
A. Gambaran Umum BPSK Kota Yogyakarta.....	45
B. Pelaksanaan Pengawasan Klausula Baku oleh BPSK.....	52
BAB IV	62
PERLINDUNGAN KONSUMEN BPSK KOTA YOGYAKARTA TERHADAP KLAUSULA BAKU LEMBAGA PEMBIAYAAN KONSUMEN	62
A. Upaya Perlindungan yang Dilakukan BPSK Kota Yogyakarta terhadap Klausula Baku Lembaga Pembiayaan Konsumen.....	62

B. Hambatan yang Dihadapi BPSK dalam Upaya Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku Lembaga Pembiayaan Konsumen	77
BAB V	83
PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pembiayaan diatur dalam Keputusan Presiden No. 61 Tahun 1988 tentang lembaga Pembiayaan dan Keputusan Menteri Keuangan No. 1251 Tahun 1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan. Berdasarkan kedua peraturan tersebut yang dapat melakukan kegiatan dalam lembaga pembiayaan adalah bank, lembaga keuangan bukan bank dan perusahaan pembiayaan. Adapun yang dimaksud dengan pembiayaan konsumen menurut Pasal 1 angka (6) Keppres No.61 Tahun 1988. Pasal 1 huruf (p) Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988 adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk dana untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala oleh konsumen.

Pembiayaan konsumen (consumer finance) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala oleh konsumen¹ Dalam perjanjian pembiayaan konsumen, perjanjian yang digunakan adalah perjanjian baku. Artinya perusahaan telah menentukan isi perjanjian, syarat, ketentuan termasuk hak dan kewajiban para pihak, sehingga tidak disediakan kesempatan bagi konsumen untuk mendiskusikan isi dari perjanjiannya. Konsumen hanya diberikan pilihan untuk menyetujui isi perjanjian atau tidak menyetujui.

¹ Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 2.

Adanya perjanjian baku dikarenakan hubungan antara para pihak yang tidak seimbang, sehingga memicu pihak yang ada pada kedudukan lebih tinggi untuk melakukan hal-hal yang menekan pihak lain yang berada pada posisi lemah. Keadaan inilah yang memicu lahirnya perjanjian-perjanjian dalam bentuk baku. Perjanjian baku dibuat secara sepihak oleh salah satu pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat. Dengan demikian syarat, ketentuan dan isi dan perjanjian telah ditentukan terlebih dahulu oleh pihak yang lebih kuat tersebut. Mariam Danrus Badruzaman menyatakan bahwa, perjanjian baku adalah perjanjian yang didalamnya dibakukan syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir, dengan ciri-ciri sebagai berikut:²

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dari debitur.
2. Debitur sama sekali tidak menentukan isinya.
3. Terdorong oleh kebutuhannya, maka debitur terpaksa menerima perjanjian itu.
4. Bentuknya tertulis.
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individu.

Disetiap pembuatan kontrak, baik dalam tahap pra kontrak maupun saat pembuat kontrak harus memuat itikad baik dari kedua belah pihak. Itikad baik dari perjanjian dapat dilihat dari isi kontrak tersebut, serta pengaturan hak dan kewajiban masing-masing pihak harus berimbang.³ Yang telah dijelaskan

² Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perjanjian Baku (Standart)* (Bandung: Alumni, 1980), hlm. 32.

³ H.R. Daeng Naja, *Contract Drafting* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 15.

sebelumnya dalam perjanjian pembiayaan konsumen yang dibuat berdasarkan asas kebebasan berkontrak juga harus dibuat dengan itikad baik. Selain dibuat dengan itikad baik dalam pembuatan perjanjian pembiayaan konsumen juga harus memperhatikan ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu mengenai klausula-klausula baku yang dilarang dicantumkan dalam suatu akta atau perjanjian.

Klausula baku merupakan suatu klausula yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha pada kemasan barang ataupun pada surat-surat yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang dibeli. Klausula baku itu sendiri adalah perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu sehingga terlihat lebih menguntungkan bagi pihak yang mempersiapkan pembuatannya, yaitu produsen atau pelaku usaha.⁴

Pembakuan syarat-syarat perjanjian merupakan metode yang tidak dapat dihindari. Bagi pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati. Dalam membuat perjanjian, pelaku usaha selalu berada pada posisi kuat berhadapan dengan konsumen yang umumnya berposisi lemah. Singkatnya, tidak adanya pilihan bagi konsumen untuk bernegosiasi mengenai isi perjanjian membuat konsumen menjadi pihak yang kurang dominan dan cenderung dirugikan.⁵

⁴ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm. 109.

⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 53.

Salah satu contoh kasus tentang klausula baku yang peneliti temukan di BPSK Kota Yogyakarta adalah PT. Summit Oto Finance, klausula baku yang dicantumkan dalam perjanjian pembiayaan konsumen PT. Summit Oto Finance dianggap melakukan eksekusi secara sepihak dalam hal ini meminta untuk menyerahkan jaminan fidusia dikarenakan pihak debitur mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran angsuran.

Berdasarkan contoh kasus di atas, peneliti tertarik untuk membuat suatu Penulisan Hukum mengenai “Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Lembaga Pembiayaan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian pembiayaan konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta?
2. Apa saja hambatan dalam upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian pembiayaan konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penulisan peneliti ini yaitu:

1. Tujuan Obyektif

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis upaya perlindungan konsumen dari klausula baku perjanjian pembiayaan konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.
 - b. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian pembiayaan konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.
2. Tujuan Subyektif

Untuk mendapatkan data dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana hukum di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penulisan penelitian ini adalah bahwa hasil yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah bacaan dan wawasan pengetahuan ilmu hukum pada umumnya dan ilmu hukum perdata pada khususnya. Selain itu, dapat juga digunakan sebagai landasan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah sumbangan pemikiran, dan wawasan keilmuan, khususnya bagi penyusun, para pembaca skripsi, para praktisi, pemerintah, Departemen Perindustrian dan Perdagangan serta para pelaku usaha dan seluruh masyarakat Indonesia selaku konsumen dari suatu produk barang dan/ atau jasa sehingga penyelesaian sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat mewujudkan cita-cita Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta harapan seluruh masyarakat Indonesia khususnya pengguna barang dan/atau jasa.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan sumber inspiratif bagi penyusun dalam merumuskan permasalahan dalam penelitiannya. Selain itu, telaah pustaka juga memiliki hubungan langsung dengan tujuan penelitian serta metode yang akan digunakan. Tujuan dari melakukan telaah pustaka yaitu untuk memperdalam permasalahan yang akan diteliti dengan membangun beberapa teori serta konsep, dan kemudian menegaskan teori-teori yang telah didapatkan, untuk mencegah terulangnya penelitian terhadap permasalahan yang sama.

Pertama, Jurnal yang ditulis oleh friyan Arya Santana, Ari Rahmad Hakim BF, Yudhi Setiawan dengan judul “ Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Baku Dalam Pembiayaan Konsumen (Studi di PT. FIF Cabang Selong Lombok Timur) ”, Jurnal tersebut membahas tentang keabsahan perjanjian baku dalam pembiayaan konsumen yang dilakukan oleh PT. FIF dan akibat hukum dalam

penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Kesimpulan dari jurnal ini adalah melanggar syarat obyek suatu perjanjian yaitu sebab yang halal sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1320 KUHPerdara.⁶

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Fajar Wulandari, dengan judul “Analisi Yuridis Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen”. Skripsi tersebut membahas tentang klausula baku yang dicantumkan dalam perjanjian pembiayaan konsumen PT. Toyota Astra Financial Services dianggap batal demi hukum oleh pengadilan karena tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kesimpulan dari skripsi ini adalah adanya suatu perjanjian baku pada PT. Toyota Astra Financial Services yang mengandung klausula eksonerasi yang merupakan salah satu bentuk klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang.⁷

Ketiga, Jurnal yang ditulis oleh Rida Ista Sitepu, Hana Muhamad dengan judul “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia”. Jurnal tersebut membahas tentang efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat efektif diantaranya dengan melakukan revisi terhadap UUPK, hal tersebut dimaksudkan agar terjadi penyempurnaan regulasi terhadap wewenang dan tupoksi lembaga BPSK. Kesimpulan dari jurnal ini adalah Ditinjau dari aspek yuridis,

⁶ Afriyan Arya Santana, Ari Rahmad Hakim BF dan Yudhi Setiawan, “Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Baku Dalam Pembiayaan Konsumen (Studi di PT. FIF Cabang Selong Lombok Timur”, *Jurnal Commerce Law*, Volume 1 No. 2 (2021)

⁷ Fajar Wulandari, “Analisi Yuridis Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.

pengaturan mengenai BPSK dapat dikatakan masih kurang, sehingga mengakibatkan kurang efektifnya peranan BPSK di dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Indonesia.⁸

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh Sukma Palugan, dengan judul “ Analisis Yuridis Terhadap Perjanjian Pembiayaan Konsumen yang Menggunakan Klausula Baku dan Kaitanya dengan Perlindungan Konsumen”. Skripsi ini membahas tentang Lembaga pembiayaan konsumen dalam memberikan kredit kepada debitur menggunakan klausula baku yang sudah dipersiapkan sepihak oleh kreditur dalam bentuk formulir. Kesimpulan dari skripsi ini adalah ditemukan beberapa pasal klausula baku dalam perjanjian pembiayaan konsumen yang memberatkan konsumen, klausula-klausula baku yang terdapat dalam perjanjian pembiayaan konsumen juga bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁹

Kelima, Jurnal yang ditulis oleh Rifki Putra Perdana, Fuad, Said Munawar dengan judul “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta”, Jurnal tersebut membahas tentang implementasi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan kendala-kendala yang dihadapi, secara khusus melihat peran BPSK Kota Yogyakarta di tahun 2020-2021 . Kesimpulan dari jurnal ini BPSK Yogyakarta telah optimal dalam menjalani fungsi dan berdasarkan asas

⁸ Rida Ista Sitepu, Hana Muhamad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Vol.3 No.2 (2021)

⁹ Sukma Palugan, “ Analisis Yuridis Terhadap Perjanjian Pembiayaan Konsumen yang Menggunakan Klausula Baku dan Kaitanya dengan Perlindungan Konsumen”, *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2015.

murah, cepat, sederhana, namun yang masih menjadi kekurangan di dalam BPSK Yogyakarta yaitu minimnya informasi dan publikasi.¹⁰

Keenam, Skripsi yang ditulis oleh Agung Sudranuari, dengan judul “Tinjauan Yuridis pada Klausula Baku dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen oleh PT. Oto Multiartha”. Skripsi tersebut membahas tentang pertimbangan majelis arbiter BPSK, majelis hakim Pengadilan Negeri Bengkulu dan Mahkamah Agung dalam memutuskan perkara Perjanjian Pembiayaan Konsumen antara Saudara Irawan melawan PT. OTO MULTIARTHA, serta analisis kekuatan hukum atas putusan arbitrase oleh BPSK. Kesimpulan dari skripsi tersebut adalah perjanjian pembiayaan konsumen tersebut merupakan sebuah perjanjian yang sah sehingga perjanjian yang telah disepakati berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya perjanjian tersebut telah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang terdiri dari kata sepakat dan cakap dalam bertindak.¹¹

Ketujuh, Jurnal yang ditulis oleh Lia Amaliya, dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. Jurnal tersebut membahas bagaimana kedudukan klausula baku dalam hukum perjanjian dan undang-undang perlindungan konsumen, serta bagaimana Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap Penerapan klausula

¹⁰ Rifki Putra Perdana, Fuad, Said Munawar, “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta”, *Jurnal Widya Pranata Hukum* Vol.3 No.2 (2021)

¹¹ Agung Sudranuari, “Tinjauan Yuridis pada Klausula Baku dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen oleh PT. Oto Multiartha”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

baku. Kesimpulan dari jurnal ini adalah bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) selaku badan atau Lembaga yang bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.¹²

Dari beberapa Skripsi dan Jurnal yang telah penulis cantumkan dalam telaah Pustaka diatas, ada beberapa perbedaan dari penelitian yang akan penulis lakukan, dari beberapa referensi diatas belum ada yang memfokuskan penelitiannya di Daerah Istimewa Yogyakarta, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih dalam terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Klausula Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen di Yogyakarta oleh BPSK, kemudian dari beberapa referensi diatas juga masih belum ada yang meneliti terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Klausula Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen oleh BPSK Yogyakarta, sedangkan jika kita melihat dalam Pasal 52 UUPK, BPSK berhak melakukan pengawasan terhadap Klausula Baku. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap “Upaya Perlindungan Konsumen Dari Klausula Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta”.

¹² Lia Amaliya, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Justisi Hukum*, Vol.5 No.1 (2020)

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah suatu hal yang sangat penting. Namun terkadang masih sering disepelekan oleh para pelaku usaha. Padahal perlindungan konsumen itu sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Th, 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada dasarnya menurut UU RI No. 8 Tahun 1999 Pasal 3, UU Perlindungan konsumen ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;

2. Teori Perjanjian Baku

Teori perjanjian baku itu sendiri ditentukan dalam Pasal 1 angka 10 UUPK yaitu “Setiap aturan baku 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”.

Menurut Black’s Law Dictionary, kontrak baku yang diartikan sebagai “standard-form contract” adalah “Preprinted contract containing set clauses, used repeatedly by a business or within a particular industry with only slight additions or modifications to meet the specific situation (kontrak yang telah dicetak sebelumnya yang berisikan sekumpulan klausula-klausula atau syarat-syarat, dipergunakan berulang kali dalam suatu kegiatan usaha atau dalam industri tertentu dengan sedikit penambahan atau perubahan yang disesuaikan dengan situasi tertentu).¹³

Mariam Darus Badruzaman mengemukakan bahwa perjanjian baku merupakan perjanjian yang dibakukan, dipakai sebagai pedoman atau patokan bagi siapapun yang menutup perjanjian tanpa kecuali, disusun terlebih dahulu secara sepihak serta dibangun menggunakan syarat-syarat standar, ditawarkan kepada pihak lain untuk disetujui dengan hampir tidak ada kebebasan untuk melakukan penawaran atau negosiasi, sedangkan hal yang dibakukan adalah meliputi model, rumusan dan ukuran.¹⁴

¹³ Bryan A. Garner, Black’s Law Dictionary, Seventh Edition, West Group Publishing, hlm.325 (1999)

¹⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia* (Bandung: Alumi, 1980), hlm. 96.

Johannes Gunawan mengartikan kontrak baku sebagai “Kontrak yang baik isi, bentuk maupun cara penutupannya dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, serta disebarluaskan secara sepihak oleh salah satu pihak, biasanya pelaku usaha, tanpa kesepakatan dengan pihak lainnya, biasanya konsumen.”¹⁵

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka kontrak baku adalah kontrak yang didalamnya terkandung klausula-klausula yang dibuat secara baku, isinya dibakukan oleh salah satu pihak yang memiliki kedudukan lebih dengan tidak memberikan kesempatan kepada pihak lainnya bernegosiasi, diterima akibat kebutuhan salah satu pihak untuk dituangkan dalam bentuk tertentu yang dibuat secara massal dan kolektif.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa merupakan upaya untuk mengembalikan hubungan para pihak yang bersengketa dalam keadaan seperti semula. Dengan pengembangan hubungan tersebut, para pihak yang bersengketa dapat mengadakan hubungan, baik hubungan sosial maupun hubungan hukum antara satu dengan yang lainnya. Penyelesaian adalah proses, perbuatan, cara menyelesaikan. Menyelesaikan artinya menyudahkan menjadi berakhir, membereskan, memutuskan, mendamaikan (perselisihan atau pertengkaran), atau mengatur sesuatu sehingga menjadi baik. Istilah sengketa berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu conflict dan dispute

¹⁵ Johannes Gunawan, “Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia”, *Artikel, Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 22 No. 6 ,(2003), hlm. 45.

yang berarti perselisihan atau percekocokan atau pertentangan. Perselisihan atau percekocokan tentang sesuatu terjadi antara dua orang atau lebih. Sedangkan dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah geding atau proces.¹⁶

Menurut Richard Lempert sengketa (dispute) adalah kontraversi yang melibatkan klaim tertentu atau klaim normatif atas kewenangan. Proses penyelesaian sengketa yang sudah dikenal sejak lama adalah melalui proses litigasi di Pengadilan. Proses litigasi cenderung menghasilkan masalah baru karena sifatnya yang win-lose, tidak responsive, time consuming proses berperkaranya, dan terbuka untuk umum. Seiring dengan perkembangan zaman, proses penyelesaian sengketa di luar Pengadilan bersifat tertutup untuk umum (close door session) dan keberhasilan para pihak terjamin (confidentiality), proses beracara lebih cepat dan efisien. Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini menghindari kelambatan yang diakibatkan prosedural dan administratif sebagaimana beracara di pengadilan umum dan win-win solution. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau Alternative Dispute Resolution (ADR). Menurut Frans Hendra Winata, alternatif penyelesaian sengketa berkembang karena dilatarbelakangi oleh hal-hal berikut:

- a. Mengurangi kemacetan di pengadilan. Karena banyaknya kasus yang diajukan ke pengadilan menyebabkan proses pengadilan seringkali

¹⁶ Jefry Tarantang, Advokat Mulia, *Paradigma Hukum Profetik dalam Penyelesaian Sengketa Hukum Keluarga Islam* (Yogyakarta: K-Media, 2018), hlm. 125.

berkepanjangan, sehingga memakan biaya yang tinggi dan sering memberikan hasil yang kurang memuaskan.

- b. Meningkatkan ketertiban masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa.
- c. Memperlancar serta memperluas akses ke pengadilan.
- d. Memberikan kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima oleh semua pihak dan memuaskan.¹⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research).¹⁸ Yaitu penelitian secara langsung di BPSK Kota Yogyakarta untuk mengetahui Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Pembiayaan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Yogyakarta.

3. Pendekatan yang digunakan

Pendekatan yang digunakan dalam memahami dan mendekati objek penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 21

¹⁸ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 34.

(hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum tertulis, kemudian bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan.

Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan yaitu tentang Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Pembiayaan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

4. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, maksudnya adalah analisis penelitian yang mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh melalui proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung

informasi-informasi atau keterangan-keterangan.¹⁹ Dan dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan para anggota di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

b. Observasi

Yaitu pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek atau obyek yang diteliti dengan maksud untuk meyakinkan kebenaran data yang diperoleh dari wawancara.²⁰ Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan terhadap Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Pembiayaan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca, mempelajari, dan mencatat data yang diperoleh dari berbagai buku hukum, surat kabar, majalah dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian.

6. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari para anggota BPSK Kota Yogyakarta atau pihak yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti. Penelitian data primer dimaksudkan untuk

¹⁹ Cholid Narbuko dan Abu, Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara (Jakarta, 2001), hal. 81.

²⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas UGM, 1988), hlm. 193.

memperoleh informasi yang berupa pengalaman praktek dan pendapat tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap perjanjian pembiayaan konsumen yang menggunakan klausula baku.

Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan dengan melakukan wawancara dan analisa perjanjian dengan menggunakan pedoman wawancara yang dilakukan terhadap sumber informasi yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan pedoman wawancara, sehingga wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang terfokus (focused interview). Metode wawancara dianggap sebagai metode yang paling efektif dalam pengumpulan data primer di lapangan, karena interview dapat dilakukan secara tatap muka. Hasil wawancara ini diharapkan dapat memberikan gambaran dalam perlindungan hukum konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap perjanjian pembiayaan konsumen yang menggunakan klausula baku, beserta permasalahan yang ada dan penyelesaiannya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan. Pengumpulan data sekunder diperoleh dengan cara studi pustaka. Dalam hal ini dilakukan dengan mengumpulkan dan meneliti peraturan perundang-undangan, buku-buku, serta sumber bacaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data-data yang berhasil

diperoleh ini dipergunakan sebagai landasan pemikiran yang bersifat teoritis.²¹ Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup:

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari:

- a) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b) Undang-Undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- c) Keppres RI No. 61 tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan.
- d) SK Menkeu RI No. 1251/KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan tata cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan, sebagaimana telah diubah dengan SK Menkeu RI N0 1256/KMK.00/1989, dan terakhir diubah dengan SK Menkeu RI No.448/KMK.017/2000 tentang Perusahaan Pembiayaan..

2. Bahan Hukum Sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti:

- a) Buku-buku hasil karya para sarjana;
- b) Hasil-hasil penelitian;
- c) Berbagai hasil wawancara sebagai hasil penelitian penulis berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

²¹ Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 13.

7. Analisis Data

Dalam menganalisis data tersebut, penyusun mempergunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu analisis yang sifatnya menjelaskan atau menggambarkan mengenai peraturan-peraturan yang berlaku. Kemudian dikaitkan dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat dan pada akhirnya diambil kesimpulan.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah suatu susunan yang memiliki tujuan untuk mempermudah dalam mengarahkan penyusun agar tidak mengarah pada hal-hal yang bertentangan dengan masalah yang hendak penyusun teliti. Maka, untuk gambaran secara keseluruhan mengenai sistematika pembahasan skripsi, penyusun menggunakan sistematika pembahasan yang terdiri dari:

Bab Pertama, menjelaskan terkait gambaran umum dari penelitian yang terdiri dari 7 (tujuh) sub pembahasan, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, Membahas tentang penjabaran dari kerangka teoritik yang terdapat di bab pertama. Adapun teori yang digunakan penyusun adalah teori perlindungan konsumen, teori perjanjian baku, teori penyelesaian sengketa.

Bab Ketiga, Gambaran umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dan pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta.

Bab Keempat, berisi tentang analisis dari penyusun terkait data yang sudah dikelola oleh penyusun pada bab sebelumnya termasuk analisis mengenai upaya yang dilakukan dan hambatan dalam penyelesaian sengketa dari klausula baku perjanjian Lembaga pembiayaan konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

Bab Kelima, berupa kesimpulan dari pembahasan yang telah penyusun uraikan pada bab I – bab IV dan berhubungan erat dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, yang dilengkapi dengan saran yang penyusun dapatkan dari hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan oleh penulis sebagai berikut :

1. Upaya yang dilakukan oleh BPSK terhadap klausula baku pada perjanjian pembiayaan konsumen dapat belum maksimal, karena tugas dan wewenang BPSK yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, belum dilaksanakan secara maksimal di dalam praktiknya, karena belum ada pengawasan secara langsung oleh BPSK Kota Yogyakarta, sehingga perjanjian klausula baku yang merugikan konsumen masih banyak dijumpai di masyarakat. Dengan demikian, maka upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta termasuk dalam pengawasan represif. Dikatakan represif karena upaya perlindungan konsumen yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta setelah adanya akibat yang terjadi, yaitu setelah mendapat pengaduan dari masyarakat kemudian BPSK Kota Yogyakarta baru melakukan tindakan pengawasan.

2. Beberapa hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam melaksanakan upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian lembaga pembiayaan konsumen antara lain;
 - a) Kendala Pendanaan. Pendanaan BPSK yang tergantung kepada APBD sangat berpengaruh terhadap kinerja BPSK. Hal ini berakibat pada kinerja para anggota BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yang tidak dapat berjalan secara maksimal.
 - b) Kendala Fasilitas Kelembagaan, yaitu sumber daya manusia yang berada di BPSK kurang berkopeten dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.
 - c) Kendala Peraturan BPSK, yaitu BPSK Yogyakarta dalam kewenangannya melakukan pengawasan klausula baku baru tepat jika telah ada pendelegasian atau pelimpahan kewenangan melalui Peraturan Pemerintah kepada BPSK.
 - d) Kendala Kinerja BPSK dengan Lembaga yang terkait dengan Perlindungan Konsumen BPSK Kota Yogyakarta, yaitu masih terfokus pada penyelesaian sengketa konsumen saja, kinerja BPSK hanya bersifat represif, setelah ada aduan dari konsumen,
 - e) Kendala Kurangnya Respon Masyarakat terhadap UUPK, yaitu sifat pelaku usaha yang hanya berorientasi dalam pencapaian keuntungan maksimal, tanpa melihat dampak yang didapatkan dari konsumennya dan budaya pasif para konsumen yang tidak melakukan pengaduan terkait pencantuman klausula baku pada nota pembelian dan/atau jasa

B. Saran

Berdasarkan penjabaran penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Regulasi, sebenarnya dalam hal regulasi sudah kuat, hanya saja masih terdapat beberapa pasal yang belum jelas secara teknis sehingga kinerja BPSK tidak dapat berjalan secara maksimal. Misalnya pada Pasal 18 huruf c UUPK, mengenai tugas BPSK adalah melakukan pengawasan, namun belum ada aturan secara teknis, sehingga untuk Pemerintah Pusat segera melakukan revisi rehadap peraturan perundang-undangan terkait dengan tugas dan wewenang BPSK.
2. Diperlukan peran aktif antara pemerintah, BPSK, LPKSM, konsumen dan pelaku usaha untuk turut serta dalam mewujudkan tugas dan wewenang BPSK sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen, selain itu juga diperlukanya kegiatan penyuluhan intensif dan berkesinambungan mengenai perlindungan konsumen khususnya mengenai pengawasan dan upaya perlindungan terhadap klausula baku pada perjanjian lembaga pembiayaan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN UNDANG-UNDANG :

Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor.211/KEP/2018 tentang
Pengurus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2018-2023.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor. 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga
Pembiayaan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan
Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor.
1251/KMK.013/1988 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga
Pembiayaan, sebagaimana telah diubah dengan Surat Keputusan Menteri
Keuangan Republik Indonesia Nomor. 1256/KMK.00/1989 dan terakhir diubah
dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor.
448/KMK.017/2000 Tentang Perusahaan Pembiayaan.

Undang-Undang Nomor. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BUKU :

Adi Nugroho Susanti, *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum
acara serta kendala implementasinya*, Kencana, 2008.

Asegaf, Fikri Ahmad, *Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku*, Jakarta: PSHK, 2014.

Barkatullah, Halim Abdul, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Nusamedia, 2008.

Darus Badruzaman Mariam, *Komplikasi Hukum Perikatan Bandung*: Citra Aditya Bakti, 2001.

_____, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia*, Alumni, Bandung, 1980.

_____, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perjanjian Baku (Standart)*, Bandung: Alumni, 1980.

Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.

Hendra Winarta Frans. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Kristiyanti, Tri Sri Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Miru Ahmad dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Nasution Az., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002.

Rahman Hasanudin, *Contract Drafting*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2003.

Soekanto Soerjono, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Widjaja Gunawan dan Yani Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

SKRIPSI :

Miru Ahmad, “Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia”, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya (2000), hlm. 114.

Palugan Sukma, “ *Analisis Yuridis Terhadap Perjanjian Pembiayaan Konsumen yang Menggunakan Klausula Baku dan Kaitanya dengan Perlindungan Konsumen*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Sudranuari Agung, “*Tinjauan Yuridis pada Klausula Baku dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen oleh PT. Oto Multiartha*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

Wulandari Fajar, “*Analisi Yuridis Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.

JURNAL :

Amaliya Lia, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Justisi Hukum, 2021.

Arya Santana Friyan, dkk, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Baku Dalam Pembiayaan Konsumen (Studi di PT. FIF Cabang Selong Lombok Timur)*, Jurnal Commerce Law, 2021.

Ista Sitepu Rida, Muham Hana, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*, Jurnal Rechten, 2021.

Lestari Rika, *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia*. Jurnal Ilmu Hukum, 2013.

Putra Perdana Rifki, Fuad, Munawar Said, *Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta*, Widya Pranata Hukum, 2021.

LAIN-LAIN :

https://www.academia.edu/29831296/Penyelesaian_Sengketa_Litigasi_dan_Non-Litigasi_Tinjauan_terhadap_Mediasi_dalam_Pengadilan_sebagai_Alternatif, diakses tanggal 14 Oktober 2023.

Kemendag Gandeng UNPAR Beri Bimbingan Teknis ke 16 BPSK di Indonesia, Universitas Katolik Parahyangan, diakses tanggal 28 November 2023.

Siaran Pers BPKN, Menyambut Dinamika Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia, BPKN, Jakarta, diakses tanggal 26 November 2023.

Wawancara dengan Bapak Dwi Priyono selaku anggota dari unsur konsumen BPSK Kota Yogyakarta, 15 November 2023.

Wawancara dengan Ibu Baiq selaku sekretaris BPSK Kota Yogyakarta, 15 November 2023.

Wawancara dengan Ibu Yudith selaku sekretaris BPSK Kota Yogyakarta, 15 November 2023.