

**UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU PERJANJIAN
JASA PENGIRIMAN BARANG OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

OLEH:

ANISA SALSABILA

21103040065

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PEMBIMBING:

SALWA FAEHA HANIM, S.H., M.H.

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Salsabila

NIM : 21103040065

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Perjanjian Jasa Pengiriman Barang 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 tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 06 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Anisa Salsabila

NIM : 21103040065

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Anisa Salsabila

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari:

Nama	:	Anisa Salsabila
NIM	:	21103040065
Judul	:	Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Perjanjian Jasa Pengiriman Barang 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 mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Februari 2025

Pembimbing,



Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H.

NIP. 19950529 000000 2 101

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-227/Un.02/DS/PP.00.9/02/2025

Tugas Akhir dengan judul

: UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANISA SALSABILA
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040065
Telah diujikan pada : Jumat, 14 Februari 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 67b82c8e70a96



Penguji I

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

Valid ID: 67b8142416e5e



Penguji II

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 67b7edfc9d1a0



Yogyakarta, 14 Februari 2025

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.

SIGNED

Valid ID: 67bbf9f7e2449

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap bidang perdagangan, termasuk meningkatnya kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Namun, dengan meningkatnya penggunaan jasa pengiriman, muncul berbagai tantangan terkait perlindungan konsumen, terutama dalam konteks klausula baku yang sering kali merugikan. Pada layanan ekspedisi, klausula baku umumnya dicetak dengan huruf kecil yang sulit dibaca dan dipahami oleh konsumen. Klausula tersebut sering kali membatasi atau membebaskan tanggung jawab pelaku usaha, yang dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini BPSK juga berperan penting dalam melindungi hak-hak konsumen, khususnya dalam melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta, serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya perlindungan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan yuridis-empiris. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dalam pengumpulan datanya penyusun menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta belum melaksanakan pengawasan terhadap penerapan klausula baku dilapangan, terutama dalam perjanjian jasa pengiriman barang. Saat ini, tindakan BPSK hanya berupa penyelesaian sengketa setelah laporan diterima, tanpa adanya tindakan tegas terhadap pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang merugikan. Pengawasan yang dilakukan bersifat represif, hanya dilaksanakan setelah adanya pengaduan dari konsumen, tanpa langkah preventif untuk mencegah kerugian. Adapun hambatan yang dihadapi BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku antara lain adalah kendala pendanaan yang menghambat pelaksanaan tugas pengawasan, kendala peraturan akibat belum adanya regulasi pelaksana yang jelas, kendala kelembagaan, belum terbentuknya kerjasama dengan lembaga lain, minimnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka, serta sikap pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen.

Kata Kunci : Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, BPSK.

ABSTRACT

The rapid development of information technology has had a significant impact on the trade sector, including the increasing need for goods delivery services. However, with the increasing use of delivery services, various challenges arise regarding consumer protection, especially in the context of standard clauses which are often detrimental. In expedition services, standard clauses are generally printed in small letters which are difficult for consumers to read and understand. These clauses often limit or exempt business actors' responsibilities, which can lead to conflicts between business actors and consumers. The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is an institution established based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, whose main task is to handle and resolve settlements between business actors and consumers. In this case, BPSK also plays an important role in protecting consumer rights, especially in supervising the inclusion of standard clauses. Therefore, this research aims to analyze consumer protection efforts regarding standard clauses in goods delivery service agreements carried out by the Yogyakarta City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), as well as the obstacles faced in these protection efforts.

This type of research is field research with a juridical-empirical approach. Meanwhile, the data analysis method used is descriptive qualitative. In collecting data, the authors used interview, observation and literature study methods.

The research results show that the Yogyakarta City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) has not carried out supervision over the application of standard clauses in the field, especially in goods delivery service agreements. Currently, BPSK's actions only consist of resolving disputes after the report is received, without taking firm action against business actors who include standard clauses that are detrimental. The supervision carried out is repressive, only carried out after complaints from consumers, without preventive steps to prevent losses. The obstacles faced by BPSK in carrying out supervision of standard clauses include funding constraints which hinder the implementation of supervisory duties, regulatory constraints due to the absence of clear implementing regulations, institutional constraints, lack of cooperation with other institutions, lack of consumer awareness of their rights, as well as the attitude of business actors who ignore consumer rights.

Keywords: *Standard Clauses, Consumer Protection, BPSK.*

MOTTO

**Usaha dan doa tergantung pada cita cita. Manusia tiada memperoleh
selain apa yang telah diusahakannya - Jalaluddin Rumi**

Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah

untuk mereka yang senantiasa berusaha – BJ Habibie

Jika Anda bisa memimpikannya, Anda pasti bisa melakukannya –

Walt Disney



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kepada Allah SWT sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat, rezeki, iman, dan kesempatan yang telah diberikan-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa hormat kepada kedua orang tua saya, Bapak Khoirul Anwar dan Ibu Sri Ningrum yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, dukungan, serta senantiasa mendoakan kebahagiaan dan kesuksesan penyusun.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

اَشْهَدُ اَنَّ لِلَّهِ اَلْحُكْمَ وَ اَشْهَدُ اَنَّ مُحَمَّداً رَسُولَ اللَّهِ

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَ عَلَى اَلَّا سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta kenikmatannya sehingga menyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Perjanjian Jasa Pengiriman Barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta" sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya dari kegelapan menuju zaman yang terang-benderang.

Penulisan skripsi ini tentu tidak dapat terselesaikan dengan baik, tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada para pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Bapak Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.

3. Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Ibu Farrah Syamala Rosyda, M.H.
5. Ibu Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan penyelesaian skripsi ini. Beliau telah dengan penuh kesabaran mendampingi, membimbing, memberikan waktu, tenaga, semangat, serta mengarahkan penyusun untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya.
6. Bapak Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah mendampingi dan memberi arahan selama masa perkuliahan.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah dengan ikhlas membagikan ilmunya kepada penyusun, serta membekali dan membimbing penyusun sehingga dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak Eko Fajar Laksana, S.E., M.M., Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta, yang telah mengizinkan penyusun melakukan penelitian ini.
9. Kepada Bapak Martaji, Bapak Dwi Priyono, S.H., dan Bapak Amin Purnomo, S.H., selaku Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kota Yogyakarta, yang telah bersedia memberikan bimbingan dan ilmunya dalam penelitian skripsi ini, serta Ibu Rizka Salsabila, S.H., selaku Anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang telah banyak membantu dalam proses penelitian.

10. Kepada Ayah Khoirul Anwar dan Ibu Sri Ningrum yang selalu memberikan dukungan tiada henti, baik moril maupun materiil sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Nasehat kepada penyusun untuk semangat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik dan secepat mungkin. Terimakasih atas segala kerja keras, kasih sayang, motivasi, dan doa-doa yang senantiasa dipanjatkan untuk kesuksesan studi penyusun.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Kurnia Sukma Putra, S.H. yang selalu menemani dan menjadi *support system* bagi penyusun. Terima kasih selalu meluangkan waktu, memberikan semangat, dan menghibur penyusun di saat-saat sulit. Dukunganmu dan kesediaanmu untuk mendengarkan keluh kesahku telah meringankan setiap langkah dalam perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam setiap langkahku.
12. Kepada keponakanku Qiara dan Mbak Yumna. Terima kasih selalu menjadi penghibur penyusun di tengah kelelahan dan kepusingan selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Keluarga besar penyusun, yang senantiasa memberikan arahan,

semangat, dukungan, dan doa yang tiada henti.

14. Untuk sahabatku, Dani Setidayanti dan Popy Puspitasari, yang telah membersamai penyusun dalam studi ini sejak semester 1 hingga semester 7. Terima kasih atas semua bantuan yang kalian berikan selama ini. Dani, terima kasih banyak selalu bersedia menampung kami di kosmu saat jeda mata kuliah. Sangat bersyukur dan beruntung bisa mengenal kalian berdua. Semoga di mana pun kita berada nanti, kita semua berhasil meraih kesuksesan dan mewujudkan cita-cita masing-masing.
15. Teman-Teman Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2021.
16. Keluarga Besar Komunitas Peradilan Semu (KPS), yang telah menjadi wadah pembelajaran luar biasa, tempat bertukar pikiran, serta memberikan pengalaman yang sangat berharga dan menjadi sarana bagi penyusun untuk berproses dan memperdalam pengetahuan hukum.
17. Teman-teman KKN Kolaboratif UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan UIN Sunan Gunung Jati Bandung Angkatan 114 Kelompok 150 Padukuhan Sawah, Desa Monggol, Kecamatan Saptosari, Kabupaten Gunung Kidul.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi selama proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini hingga selesai.

19. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Anisa Salsabila. Terima kasih telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, ternyata apa yang kamu takutkan selama ini tidak semenyeramkan itu. Terima kasih Caca dan berjanjilah untuk terus berusaha dan tidak menyerah di setiap langkah selanjutnya.

Penyusun berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas, tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi semua pembaca. Sebagai penulis, penyusun menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka dengan segenap kerendahan hati, penyusun sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Penyusun berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif dalam mengembangkan ilmu pengetahuan hukum, khususnya dalam bidang hukum perdata dan perlindungan konsumen.

Yogyakarta, 06 Februari 2025

Penyusun



Anisa Salsabila

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kegunaan Penelitian	9
D. Telaah Pustaka	10
E. Kerangka Teoritik.....	14
1. Teori Perlindungan Konsumen.....	14
2. Teori Perjanjian Baku.....	15
3. Teori Penyelesaian Sengketa.....	17
F. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Penelitian.....	18

2. Lokasi Penelitian.....	18
3. Sifat Penelitian	18
4. Pendekatan Penelitian	19
5. Sumber Data.....	19
6. Teknik Pengumpulan Data	22
7. Analisis data.....	23
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II TINJAUAN TEORI TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, PERJANJIAN BAKU, DAN PENYELESAIAN SENGKETA	25
A. Teori Perlindungan Konsumen	25
1. Perlindungan Konsumen	25
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	27
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	30
B. Teori Perjanjian Baku	32
1. Definisi Perjanjian Baku	32
2. Jenis dan Karakteristik Kontrak Baku.....	34
C. Teori Penyelesaian Sengketa	39
BAB III GAMBARAN UMUM BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA	48
A. Gambaran Umum BPSK Kota Yogyakarta.....	48
B. Tugas dan Wewenang BPSK	52
C. Proses Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta	55
D. Putusan BPSK.....	58

BAB IV UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGAWASAN KLAUSULA BAKU OLEH BPSK KOTA YOGYAKARTA BESERTA HAMBATAN YANG DIHADAPI.....	61
A. Upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian jasa pengiriman barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta	74
B. Hambatan dalam upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian pengiriman barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.....	83
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	I
CURRICULUM VITAE	VII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk kegiatan perdagangan. Masyarakat modern kini semakin terbiasa menggunakan teknologi dalam berbagai aktivitas sehari-hari, hal ini ditandai dengan tumbuhnya globalisasi perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan secara konvensional melalui pertemuan langsung antara penjual dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli. Namun, seiring perkembangan zaman, metode perdagangan telah mengalami perubahan dengan bantuan media elektronik yang terhubung secara online, sehingga mengurangi kebutuhan untuk melakukan interaksi tatap muka secara langsung.¹ Dengan demikian transaksi perdagangan menjadi lebih cepat dan mudah, serta memungkinkan konsumen untuk memperoleh barang dan jasa dengan lebih efisien.

Mengingat kondisi geografis negara Indonesia yang sangat luas serta meningkatnya globalisasi perdagangan, menjadi tantangan dalam distribusi pengangkutan barang. Pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, hal ini didasari beberapa faktor diantaranya pada sektor perdagangan pengangkutan menunjang kemajuan pembangunan berupa penyebaran dan distribusi kebutuhan di berbagai wilayah ke seluruh pelosok tanah

¹ Agussalim A. G, "The Agreement of Personal Shopping Service through E-Commerce Platforms: A Case Study of Consumer Protection," *SIGN Jurnal Hukum*, Vol 4:2 (2023), hlm. 389.

air.² Pengangkutan barang memegang peranan penting dalam lalu-lintas perdagangan, karena pada era globalisasi ini aktivitas perdagangan jarak jauh tidak akan berjalan lancar tanpa adanya jasa pengangkutan barang.³

Meningkatnya kebutuhan akan jasa pengangkutan telah mendorong berdirinya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang.⁴ Munculnya berbagai perusahaan jasa pengiriman barang seperti JNE, J&T, TIKI, WAHANA, dan POS Indonesia telah menjawab kebutuhan tersebut. Hal ini tidak hanya mempermudah aktivitas sehari-hari, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi.

Namun meskipun ekspedisi memiliki peran penting dalam mendukung ekosistem jual beli online, proses pengiriman barang juga tidak lepas dari risiko. Kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan barang yang dikirimkannya. Yang mana hal ini sering kali diperparah dengan adanya klausula baku yang terdapat dalam perjanjian jasa pengiriman.

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

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1998), hlm. 7.

³ Hendra Setyadi Kurnia Putra, "Klausula Eksonerasi Dan Konsumen Studi Tentang Kekuatan Mengikat Klausula Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Di Wilayah Surakarta," Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta (2013), hlm. 1.

⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 37.

pihak yang mempersiapkan pembuatannya, yaitu produsen atau pelaku usaha.⁵ Pada ekspedisi, klausula baku umumnya dicetak dengan huruf kecil pada resi pengiriman, menjadikannya sulit dibaca dan dipahami oleh konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen didefinisikan sebagai "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".⁶ Definisi dari undang-undang tersebut menunjukkan bahwa arti konsumen tidak hanya terbatas pada pembeli saja, tetapi juga mencakup pengguna dari barang ataupun jasa. Artinya, dalam konteks jasa pengiriman barang, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai layanan yang diterima serta perlindungan atas kerugian yang mungkin ditimbulkan dari layanan tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan aspek yang penting dalam setiap transaksi, termasuk dalam jasa pengiriman barang. Konsumen berhak mendapatkan layanan yang aman, transparan, dan dilindungi dari praktik-praktik yang merugikan.⁷ Namun adanya klausula baku yang merugikan konsumen dapat menghambat terwujudnya hak-hak tersebut.

⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002). hlm.109.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (2).

⁷ Halim, S., Wira, F., & Zulkifli, Z. N., "Penegakan Hukum Bagi Perusahaan Yang Melakukan Transaksi Elektronik Melalui E-Commerce Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna," *Sinergi: Jurnal Riset Ilmiah*, Vol 1:8 (2024), hlm. 606.

Klausula baku sering kali menjadi sumber sengketa antara penyedia jasa dan konsumen, karena keberadaan klausula sering kali membatasi atau membebaskan tanggung jawab salah satu pihak dalam hal ini adalah perusahaan.⁸ Situasi ini menjadi masalah serius, mengingat konsumen yang tidak menyadari adanya pembatasan tanggung jawab yang diterapkan oleh perusahaan ekspedisi. Sebagai contoh, beberapa perusahaan hanya bersedia memberikan ganti rugi maksimal sepuluh kali lipat dari biaya pengiriman, padahal nilai barang yang hilang jauh lebih tinggi. Kondisi ini menimbulkan rasa ketidakadilan bagi konsumen dan memunculkan pertanyaan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dalam konteks hukum yang ada. Konsumen sering kali merasa terjebak dalam situasi di mana hak-hak mereka diabaikan, sementara perusahaan penyedia jasa mengacu pada klausula yang merugikan.

Dalam perlindungan konsumen, penting untuk memperhatikan pembatasan penggunaan klausula baku sesuai Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pencantuman klausula baku tidak dilarang, asalkan tidak melanggar ketentuan yang ada. Menurut Pasal 18 ayat (1), pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menyatakan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, menolak pengembalian barang yang dibeli konsumen, menolak pengembalian uang untuk barang atau jasa yang dibeli, mengatur pembuktian atas hilangnya kegunaan barang

⁸ Dewi Hendrawati, "Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Pembuatan Perjanjian Baku (Studi Normatif Pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen)," dalam *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, No. 4 Jilid 40 Tahun 2011, hlm. 415.

atau jasa, dan mengharuskan konsumen tunduk pada aturan baru yang ditetapkan secara sepihak.⁹

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (2) juga dijelaskan bahwa “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”, ayat (3) dijelaskan bahwa “ Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”. Yang terakhir yaitu ayat (4) telah dijelaskan pula bahwa “ Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini”. Meskipun secara jelas telah dilarang dalam undang-undang, namun pada praktiknya masih banyak perusahaan ekspedisi yang menggunakan klausula baku yang tidak memenuhi ketentuan tersebut, sehingga merugikan konsumen.¹⁰

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹¹ Dalam hal ini BPSK juga berperan penting dalam melindungi hak-hak konsumen, khususnya dalam melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku serta menyelesaikan sengketa yang timbul akibat klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman barang. Namun, meskipun

⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1).

¹⁰ M. Sadar dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Akademia, 2012), hlm. 1.

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

BPSK telah berupaya memberikan perlindungan, masih terdapat berbagai tantangan yang menghambat efektivitas lembaga ini dalam menjalankan fungsinya.

Salah satu contoh nyata mengenai klausula baku dalam perjanjian pengiriman barang yang ditangani oleh BPSK Kota Yogyakarta adalah kasus seorang konsumen yang kehilangan laptop yang dikirimkannya saat menggunakan jasa pengiriman. Kasus ini bermula ketika seorang konsumen mengirimkan barang berupa laptop Apple Macbook Pro 14 seharga Rp. 35.000.000 melalui sebuah jasa pengiriman barang di Magelang, Jawa Tengah, pada 27 Juli 2023. Barang tersebut dikirimkan kepada temannya yang beralamat di Depok, Jawa Barat.¹²

Setelah pengiriman, konsumen secara rutin memantau perjalanan paket melalui sistem pelacakan resmi jasa pengiriman. Pada 1 Agustus 2023 pukul 11.34 WIB, sistem mencatat bahwa paket telah diantar ke alamat tujuan. Namun, konsumen merasa ada kejanggalan karena rentang waktu antara barang tiba di Depok dan dikirim ke alamat tujuan hanya dua menit. Merasa curiga, konsumen segera menghubungi pihak jasa pengiriman melalui telepon dan WhatsApp untuk mengonfirmasi status pengiriman. Selain itu, konsumen juga menghubungi penerima paket untuk memastikan apakah barang telah diterima, tetapi ternyata penerima belum menerima paket tersebut. Setelah dilakukan pengecekan lebih lanjut, pihak jasa pengiriman menyampaikan bahwa pada 1 Agustus 2023 pukul 04.56 WIB, paket tersebut telah diambil di gudang Depok. Pengambilan barang

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Rizka Salsabila, selaku anggota sekretariat BPSK Kota Yogyakarta, tanggal 12 Desember 2024.

tersebut dilakukan oleh seseorang yang tidak dikenal oleh konsumen dengan menggunakan fotokopi KTP yang namanya dipalsukan agar menyerupai nama penerima asli.

Menghadapi situasi ini, konsumen berulang kali mengajukan komplain kepada pihak jasa pengiriman, namun prosesnya berbelit-belit dan tidak memberikan solusi yang memuaskan. Kasus ini kemudian dilaporkan oleh konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta. Setelah beberapa kali mediasi di BPSK Kota Yogyakarta, pelaku usaha mengakui kesalahannya. Namun, pelaku usaha hanya bersedia mengganti kerugian sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) perusahaan. Berdasarkan SOP tersebut, ganti rugi maksimal yang dapat diberikan adalah sepuluh kali lipat dari ongkos kirim yang tertera di resi, yang totalnya sebesar Rp 1.730.000, ditambah dengan Rp 2.500.000, sesuai dengan nilai maksimal klaim asuransi. Dengan demikian, total ganti rugi yang disanggupi adalah Rp 4.230.000, yang mana jumlah tersebut jelas jauh lebih rendah dibandingkan dengan nilai barang yang hilang. Karena tidak tercapainya kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha selama proses mediasi, konsumen akhirnya mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri Mungkid untuk mendapatkan keadilan.¹³

Berdasarkan uraian dari latar belakang, penulis merasa perlu untuk mengkaji lebih dalam mengenai upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian

¹³ Ibid.

Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta, serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan perlindungan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membuat suatu penulisan hukum yang berjudul “**Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Perjanjian Jasa Pengiriman Barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta**”.

B. Rumusan Masalah

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

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, penyusun memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian jasa pengiriman barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian pengiriman barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi memberikan sumbangan pemikiran pada bidang ilmu hukum pada umumnya, khususnya dalam bidang hukum perdata yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen. Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai perlindungan konsumen dalam konteks klausula baku.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi semua pihak agar lebih hati-hati dalam mengadakan perjanjian, khususnya tentang penerapan klausula baku. Penelitian ini berfungsi untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya mencantumkan klausula yang adil dan transparan dalam perjanjian, serta meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak

mereka dalam perjanjian jasa pengiriman barang, dan juga cara untuk melindungi diri dari klausula yang merugikan tersebut.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan suatu bentuk kajian terhadap penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya pada bidang yang sama. Tujuannya adalah untuk mengetahui celah atau kekurangan dalam penelitian sebelumnya, memberikan pandangan berupa informasi terkait penelitian serupa, serta memastikan bahwa penelitian yang akan dilakukan tidak mengulang penelitian yang sudah ada sebelumnya. Adapun penulisan sebelumnya yang berkaitan dengan fokus penelitian penulis antara lain sebagai berikut :

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Ahmad Haikal Amran Nasution, mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Pengirim terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Kontrak Perjanjian Jasa Pengangkutan Barang Studi Kasus: Kerugian Konsumen atas Kehilangan Barang oleh Penyedia Layanan Jasa Anteraja". Skripsi ini membahas mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pengirim terkait pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang pada jasa pengangkutan barang Anteraja, serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap pengirim yang mengalami kerugian akibat kehilangan barang yang dikirimkannya.¹⁴ Dalam penelitian ini, terdapat persamaan

¹⁴ Ahmad Haikal. A. N., Perlindungan Hukum bagi Pengirim terhadap Pencantuman Klausula Eksonerai dalam Kontrak Perjanjian Jasa Pengangkutan Barang Studi Kasus: Kerugian Konsumem atas Kehilangan Barang oleh Penyedia Layanan Jasa Anteraja," Skripsi Universitas Islam Indonesia (2023).

dengan penelitian saya, yaitu keduanya membahas perlindungan konsumen dalam konteks perjanjian jasa pengiriman barang, khususnya terkait dengan klausula baku yang merugikan konsumen. Adapun perbedaannya terdapat pada fokus penelitiannya. Penelitian saya lebih berfokus pada peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Kota Yogyakarta dan upaya yang dilakukannya dalam melindungi konsumen. Sementara itu, penelitian milik Ahmad Haikal Amran Nasution lebih menekankan pada tanggung jawab pelaku usaha (penyedia layanan Anteraja) dalam konteks hukum, tanpa menekankan pada lembaga tertentu yang terlibat dalam penyelesaian sengketa.

Kedua, tesis yang ditulis oleh Laely Mailani, mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi pada Resi Pengiriman Barang PT Indah Yatama Pekanbaru." Tesis ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi di resi PT Indah Yatama Pekanbaru, serta bentuk tanggung jawab PT Indah Yatama sebagai pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen.¹⁵ Dalam penelitian ini, terdapat kesamaan dengan penelitian saya, yaitu keduanya membahas perlindungan konsumen dalam konteks perjanjian yang mengandung klausula baku. Adapun perbedaan terletak pada fokus penelitian. Penelitian saya berfokus pada upaya perlindungan konsumen dari klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman

¹⁵ Laely Mailani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi pada Resi Pengiriman Barang PT Indah Yatama Pekanbaru," Tesis Magister Universitas Islam Riau (2019).

barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Yogyakarta, termasuk hambatan yang dihadapi BPSK dalam melaksanakan tugasnya. Sementara itu, penelitian Laely Mailani lebih berfokus pada analisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat klausula tersebut.

Ketiga, disertasi yang ditulis oleh Iran Sahril, mahasiswa program doktor Universitas Jayabaya Jakarta, yang berjudul "Implementasi Klausula Baku Belum Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Kesehatan." Disertasi ini membahas mengenai implementasi Klausula Baku dalam Perjanjian Terapeutik terhadap konsumen jasa kesehatan dan pelaksanaan Perjanjian Terapeutik dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen jasa kesehatan. Dalam penelitian ini, terdapat kesamaan dengan penelitian saya, yaitu keduanya membahas perlindungan konsumen dalam konteks klausula baku perjanjian dan menggunakan pendekatan hukum untuk mengevaluasi dampak klausula baku terhadap posisi konsumen. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian saya berfokus pada sektor jasa pengiriman barang dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sementara disertasi ini lebih berfokus pada sektor kesehatan.¹⁶

Keempat, artikel yang ditulis oleh Agussalim A. Gadjong yang berjudul "*The Agreement of Personal Shopping Service through E-Commerce Platforms: A Case Study of Consumer Protection*". Artikel ini mengkaji dan menganalisis hubungan

¹⁶ Iran Sahril, "Implementasi Klausula Baku Belum Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Kesehatan" Disertasi Doktor Universitas Jayabaya (2020).

hukum dan perlindungan hukum antara penyedia jasa dengan konsumen dalam perjanjian jasa belanja pribadi melalui *platform e-commerce*.¹⁷ Dalam penelitian ini, penyusun memiliki persamaan dalam hal membahas perlindungan konsumen dalam konteks transaksi jasa dan sama-sama menggunakan pendekatan hukum untuk mengevaluasi hubungan antara penyedia jasa dan konsumen. Adapun perbedaannya yaitu, penelitian saya membahas mengenai upaya perlindungan konsumen dari klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman barang, sedangkan penelitian Agusalim mengkaji hubungan hukum dalam perjanjian layanan belanja pribadi melalui *platform e-commerce*.

Kelima, artikel yang ditulis Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA. yang berjudul ” *Standard Agreements In The Concept Of Freedom Of Contract*”. Artikel ini membahas mengenai konsep kebebasan berkontrak dalam perjanjian baku. Dalam penelitian ini, terdapat kesamaan dengan penelitian saya, yaitu keduanya membahas klausula baku dalam konteks perjanjian. Sedangkan perbedaannya yaitu, terletak pada fokus penelitian. Penelitian saya lebih terfokus pada satu jenis perjanjian, yaitu perjanjian jasa pengiriman barang, serta pada lembaga yang terlibat dalam penyelesaian sengketa, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sementara itu, artikel ini bersifat lebih abstrak dan umum, membahas konsep perjanjian baku secara keseluruhan dan menganalisis prinsip kebebasan berkontrak dalam konteks perjanjian baku.¹⁸

¹⁷ Agussalim A. Gadjong “The Agreement of Personal Shopping Service through E-Commerce Platforms: A Case Study of Consumer Protection,” *SIGN Jurnal Hukum*, Vol 4:2 (2023).

¹⁸ Dhaniswara K. Harjono “Standard Agreements In The Concept Of Freedom Of Contract” *Russian Law Journal*, Vol 11:3 (2023).

Keenam, artikel yang ditulis oleh Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad yang berjudul "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia". Artikel ini membahas mengenai efektifitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, tantangan yang dihadapi BPSK dalam menjalankan fungsinya dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas lembaga. Dalam penelitian ini, penyusun memiliki persamaan dalam hal membahas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan bagaimana lembaga ini berfungsi dalam konteks perlindungan konsumen. Sedangkan perbedaannya yaitu, penelitian saya lebih berfokus pada upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman barang, serta hambatan yang dihadapi BPSK dalam melaksanakan tugasnya di Yogyakarta, yang mana sasaran penelitiannya spesifik di Kota Yogyakarta. Sedangkan artikel ini menilai posisi dan efektivitas BPSK secara umum dalam sistem ketatanegaraan dan sebagai lembaga penyelesaian sengketa di Indonesia, serta tanpa spesifik pada jenis perjanjian.¹⁹

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya untuk memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh negara. Salah satu perlindungan

¹⁹ 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 3:2 (2021).

yang wajib diberikan oleh negara adalah perlindungan konsumen. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan dan sebagainya, sehingga masyarakat merasa aman dan memperoleh kepuasan.²⁰

Didalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".²¹ Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha.²²

2. Teori Perjanjian Baku

Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *standard contract*. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap ekonomi lemah.²³ Hakikat perjanjian baku merupakan perjanjian yang telah di standarisasi isinya oleh pihak

²⁰ Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadalursa* (Depok: PT Komodo Books, 2016), hlm. 9-10.

²¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (1).

²² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 4.

²³ Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUHPerdata* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 145.

ekonomi kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya.²⁴

Didalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan, “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.”²⁵ Sedangkan menurut Johannes Gunawan, kontrak baku diartikan sebagai “Kontrak yang baik isi, bentuk maupun cara penuntupannya dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, serta disebarluaskan secara sepihak oleh salah satu pihak, biasanya pelaku usaha, tanpa kesepakatan dengan pihak lainnya, biasanya konsumen.”²⁶

Berdasarkan beberapa pendapat, perjanjian baku dapat disimpulkan sebagai suatu kesepakatan yang syarat dan ketentuannya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, yang mana menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak berdaya untuk bernegosiasi dan mengakibatkan konsumen terikat pada aturan-aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini membuat konsumen berada dalam posisi yang tidak seimbang dalam perjanjian.

²⁴ Ibid., hlm.147.

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

²⁶ Johannes Gunawan, “Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia,” *Artikel, Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 22:6 (2003), hlm. 45.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa merupakan teori yang mempelajari dan menganalisis berbagai jenis konflik yang terjadi dalam masyarakat. Teori ini juga membahas mengenai faktor penyebab terjadinya suatu sengketa dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengakhiri suatu sengketa tersebut.

Menurut Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin ada lima teori tentang penyelesaian sengketa , yaitu:

- a. *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya.
- b. *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan.
- c. *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.
- d. *With drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.
- e. *In action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.²⁷

F. Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian tentunya agar mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan, diperlukan suatu pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yang tepat

²⁷ Dean G Pruitt, *Konflik Sosial* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 4-6.

untuk mengolah data dan menganalisis permasalahan yang diteliti. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu jenis penelitian yang berorientasi pada pengumpulan data empiris di lapangan. Penelitian ini dilakukan secara langsung di BPSK Kota Yogyakarta untuk mengetahui Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Jasa Pengiriman Barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Kusumanegara No.9, Semaki, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini, sifat penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif analitis. Analisis deskriptif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada. Adapun pengertian sifat deskriptif analitis suatu penelitian yang memiliki konsep dengan cara mendeskripsikan masalah melalui pengumpulan, menyusun, dan

menganalisis data, kemudian dijelaskan dan selanjutnya diberi penilaian.²⁸

4. Pendekatan Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.²⁹

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 Jasa Pengiriman Barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

5. Sumber Data

Adapun dalam melakukan penelitian penulis menggunakan beberapa literatur sebagai pelengkap data penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil studi lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari

²⁸ Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta: Granat, 2004), hlm. 128.

²⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 134.

wawancara dengan para anggota majelis dan anggota sekretariat BPSK Kota Yogyakarta. Penelitian data primer dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh BPSK dalam menangani sengketa terkait klausula baku, pendapat tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap perjanjian jasa pengiriman barang yang menggunakan klausula baku, serta identifikasi hambatan yang dihadapi oleh BPSK dalam melaksanakan perlindungan konsumen, baik dari aspek hukum, sosial, maupun struktural.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan studi atau penelitian kepustakaan (*library research*). Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bahan hukum, yaitu:

1) Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang mengikat secara yuridis, yaitu meliputi peraturan-peraturan yang terkait. Dalam hal ini penelitian bahan hukum primer yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen.

- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- e) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- f) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Adalah bahan hukum yang bertujuan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Buku-buku mengenai hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, dan metode penelitian;
- b) Skripsi dan tesis;
- c) Artikel-artikel atau hasil penelitian para ahli;
- d) Akses internet yang berkaitan dengan penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu antara lain:

- a) Kamus Hukum;

- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), serta;
- c) Ensiklopedia.

6. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi yang dilakukan oleh penulis dengan responden/subjek penelitian secara langsung untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang dilakukan dengan cara tanya jawab dengan berdasar pada pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disiapkan sebelumnya.³⁰ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan para anggota majelis dan anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

b. Observasi

Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.³¹ Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.³²

³⁰ Albi Anggito, *Metode Penelitian Kualitatif* (Depok: Rajawali Press, 2018), hlm. 9.

³¹ Gulo, W., *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo, 2002), hlm.116.

³² Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian* (Bandung: Sinar Baru,1989), hlm.84.

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan terhadap Upaya Perlindungan Konsumen dari Klausula Baku Perjanjian Jasa Pengiriman Barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan untuk mencari dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis seperti buku, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, dokumen hukum, surat kabar, majalah dan berbagai sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

7. Analisis data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menyusun dan mengkaji data secara sistematis dengan menjelaskan realitas yang ada di masyarakat kemudian menghubungkannya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui perbandingan antara data yang diperoleh dan peraturan perundang-undangan, penulis dapat menarik kesimpulan yang relevan dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.

G. Sistematika Pembahasan

Peneliti telah menyusun dan merangkum struktur yang ada saat ini, yang menjadi pokok pembahasan dalam kajian ini, dalam sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang terdiri dari 7 (tujuh) sub pembahasan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan juga sistematika pembahasan. Dalam bab pertama ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian yang akan dilakukan.

Bab kedua, berisi tinjauan terkait teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu mengenai perlindungan konsumen, perjanjian baku, dan penyelesaian sengketa.

Bab Ketiga, pada bab ini peneliti akan menjelaskan terkait gambaran umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

Bab keempat, merupakan inti dari penulisan ini, yaitu analisis data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mengenai upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian jasa pengiriman barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dan apa saja hambatan dalam upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian pengiriman barang tersebut.

Bab kelima ini merupakan bagian penutup yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian. Di sini, akan dijelaskan jawaban atas rumusan masalah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga akan berisi saran-saran kepada pemerintah, konsumen, pelaku usaha dan rekomendasi untuk penelitian berikutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis diatas, maka penulis akan menguraikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta masih terbatas. BPSK Kota Yogyakarta belum melaksanakan pengawasan langsung terhadap penerapan klausula baku di lapangan. Keterbatasan ini disebabkan karena belum adanya aturan yang jelas mengenai pengawasan tersebut. Saat ini, tindakan BPSK hanya berupa penyelesaian sengketa setelah adanya laporan yang diterima. Pengawasan yang dilakukan cenderung bersifat represif, yang mana hanya dilaksanakan setelah adanya pengaduan dari konsumen, tanpa langkah preventif untuk mencegah kerugian.
2. Hambatan dalam upaya perlindungan konsumen terhadap klausula baku perjanjian pengiriman barang oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta meliputi terbatasnya pendanaan, belum adanya peraturan pelaksana yang jelas mengenai pengawasan klausula baku, kendala kelembagaan, kerjasama dengan lembaga lain belum terbentuk dengan baik, minimnya kesadaran konsumen, serta sikap pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen.

B. Saran

1. Untuk pemerintah : Perlu disusun peraturan yang lebih spesifik mengenai pengawasan klausula baku, termasuk mekanisme pengawasan serta sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar. Selain itu, pemerintah juga perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk BPSK yang difokuskan pada pengawasan klausula baku agar BPSK dapat melaksanakan tugasnya secara optimal.
2. Untuk Konsumen : Sebelum menggunakan jasa pengiriman, konsumen dianjurkan untuk mencari tahu dan memahami klausula baku yang berlaku. Apabila terdapat ketentuan yang kurang jelas, jangan ragu untuk meminta penjelasan dari pihak jasa pengiriman.
3. Untuk Pelaku Usaha : Pelaku usaha harus memeriksa kembali semua klausula dalam perjanjian jasa pengiriman barang. Pastikan aturan-aturan tersebut sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga harus memastikan transparansi informasi mengenai klausula baku, batasan tanggung jawab, dan prosedur klaim disampaikan secara jelas kepada konsumen.
4. Untuk Penelitian Selanjutnya : Kekurangan dalam penelitian ini adalah belum adanya analisis terhadap konvensi internasional terkait perlindungan konsumen dan pencantuman klausula baku karena keterbatasan dalam mengakses konvensi internasional yang diperlukan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengisi kekosongan ini dengan melakukan perbandingan hukum mengenai perlindungan konsumen dan pengaturan klausula baku di Indonesia dengan negara-negara lain guna untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan dan mekanisme yang ada serta memberikan saran perbaikan untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Resolusi Majelis Umum PBB tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumers Protection*) 1985 NW A/Res/39/248 Bl.16 April 1985.

Buku

Adi, Rianto, *Metode penelitian sosial dan hukum*, Jakarta: Granat, 2004.

Amriani, Nurnaningsih, *Mediasi alternatif penyelesaian sengketa perdata di pengadilan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.

Anggito, Albi, *Metode penelitian kualitatif*, Depok: Rajawali Press, 2018.

Dewi, E. W., *Hukum perlindungan konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015

Gulo, W., *Metodologi penelitian*, Jakarta: Grasindo, 2002.

Harahap, Yahya, *Hukum acara perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Indradewi, A. A. S. N., *Hukum Perlindungan Konsumen: Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan dan Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana.*, Bali: Udayana University Press, 2020

Kristiyanti, C. T. S., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Melialala, Djaja. S., *Hukum perdata dalam perspektif BW*, Bandung: Nuansa Aulia, 2012.

Miru, A., & Yodo, S, *Hukum perlindungan konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, 2015.

- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1998
- Naja, H. K. D., *Pengantar hukum bisnis Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009.
- Nasution, Az, *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002.
- _____, *Konsumen dan hukum: Tinjauan sosial ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nugroho, Susanti Adi, *Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009.
- Panjaitan, Hulman, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021.
- Pratama, Gede Aditya, *Alternatif penyelesaian sengketa*, Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2003.
- Pruitt, Dean G, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Rahmadi, Takdir, *Mediasi: Penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Sadar, M, *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, 2012.
- Salim, H. S., *Perkembangan hukum kontrak di luar KUHPerdata*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Setiawan, R, *Hukum perikatan-perikatan pada umumnya*, Bandung: Bina Cipta, 1987.
- Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Jakarta : Pantai Rei, 2005.
- Sjahdeini, Sultan Remy, *Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bank Indonesia, 1993.
- Subekti, R, *Pokok-pokok hukum perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 2001.
- Sudjana, Nana, *Penelitian dan Penilaian*, Bandung: Sinar Baru, 1989.
- Sujamto, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983.
- Sularsi, *Penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen dalam liku-liku perjalanan Undang Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001.

Susilawetty, *Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa ditinjau dalam perspektif peraturan perundang-undangan*, Bekasi: Gramata Publishing, 2013.

Syaifuddin, M., *Hukum kontrak: Memahami kontrak dalam perspektif filsafat, teori, dogmatik, dan praktik hukum (Seri pengayaan hukum perikatan)*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2012.

Widarti, Wiwik Sri, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadalursa*, Depok: PT Komodo Books, 2016.

Winarta, Frans Hendra, *Hukum penyelesaian sengketa arbitrase nasional Indonesia dan internasional*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Witanto, DY., *Hukum acara mediasi dalam perkara perdata umum dan pengadilan agama menurut PERMA NO. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Skripsi, Tesis, dan Disertasi

Mailani, Laely, "Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi pada resi pengiriman barang PT Indah Yatama Pekanbaru," Tesis, Universitas Islam Riau, 2019.

Nasution, Ahmad Haikal Amran, "Perlindungan Hukum bagi Pengirim terhadap Pencantuman Klausula Eksonerai dalam Kontrak Perjanjian Jasa Pengangkutan Barang Studi Kasus: Kerugian Konsumen atas Kehilangan Barang oleh Penyedia Layanan Jasa Anteraja," Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2023.

Putra, Hendra Setyadi Kurnia, "Klausula eksonerasi dan konsumen: Studi tentang kekuatan mengikat klausula baku dalam perjanjian pengangkutan barang di wilayah Surakarta," Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Sahril, Iran, "Implementasi klausula baku belum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa kesehatan," Disertasi Doktor, Universitas Jayabaya, 2020.

Artikel dan Jurnal

Azzahra, Indah Pooja, dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Yang Dikirim Akibat Dari Kelalaian Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Socia Logica*, Vol. 4, No. 1, (2024).

Gadjong, Agussalim A, "The agreement of personal shopping service through e-commerce platforms: A case study of consumer protection", *SIGN Jurnal Hukum*, Vol. 4, No. 2, (2023).

Garwan, Irma, dkk, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang yang Dikirimkan Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Justisi Hukum*, Vol. 6, No. 1, (2021)

Gunawan, Johannes, "Reorientasi hukum kontrak di Indonesia", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 22, No. 6, (2003)

Hardiana, Rika, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pencantuman Klausul Baku Dalam Suatu Perjanjian Oleh Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang", *Journal of Lex Generalis (JLG)*, Vol. 2, No. 3, (2021).

Harjono, Dhaniswara K, "Standard agreements in the concept of freedom of contract", *Russian Law Journal*, Vol. 11, No. 3, (2023).

Hendrawati, Dewi, "Penerapan asas kebebasan berkontrak dalam pembuatan perjanjian baku (Studi normatif pada perjanjian pembiayaan konsumen)", *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 40, No. 4, (2011).

Sitepu, R. I., & Muhamad, H, "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).

Santoso, Halim, dkk, "Penegakan hukum bagi perusahaan yang melakukan transaksi elektronik melalui e-commerce sebagai perlindungan hukum terhadap pengguna", *Sinergi: Jurnal Riset Ilmiah*, Vol. 1, No. 8, (2024).

Lain-Lain

Butir E 28-30, Resolusi Majelis Umum PBB tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (Guidelines for Consumers Protection) 1985 NW A/Res/39/248 Bl.16 April 1985.

Hasil Pencarian Penyelesaian - KBBI Daring, diambil melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penyelesaian> diakses pada tanggal 2 Desember 2024, Pukul 09.40 WIB.

Hasil Pencarian Penyelesaian - KBBI Daring, diambil melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sengketa> diakses pada tanggal 2 Desember 2024, Pukul 09.47 WIB.

Perbedaan Upaya Preventif dan Represif serta Contohnya, Tim Hukumonline, 28 Maret 2024 <https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif-lt63e0813b74769/>, dikutip 27 Desember 2024 jam 11.30.

Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy dalam Kongres Amerika Serikat pada tahun 1962, pada waktu mengumumkan gagasan tentang perlunya perlindungan konsumen.

Wawancara dengan Bapak Amin Nugroho selaku anggota majelis BPSK Kota Yogyakarta, tanggal 12 Desember 2024.

Wawancara dengan Bapak Dwi Priyono selaku anggota majelis BPSK Kota Yogyakarta, tanggal 16 Desember 2024.

Wawancara dengan Bapak Martaji selaku anggota majelis BPSK Kota Yogyakarta, tanggal 12 Desember 2024.

Wawancara dengan Ibu Rizka Salsabila, selaku anggota sekretariat BPSK Kota Yogyakarta, tanggal 12 Desember 2024.

