

Efektivitas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam Melakukan Pengawasan Pencantuman Klausula Baku

¹Irma Istihara Zain, ²Haerani

^{1,2} Universitas Islam Al-Azhar, Jakarta, Indonesia

¹irmaistihara@unizar.ac.id, ²haerani@unizar.ac.id

ABSTRACT

The supervision of standard clauses constitutes one of the strategic authorities of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as regulated under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. This study aims to analyze the effectiveness of the authority of BPSK Mataram City in supervising the inclusion of standard clauses by business actors and to identify the obstacles encountered in its implementation. This research employs a normative legal method with a socio-legal research approach, integrating statutory analysis with empirical data obtained from supervision reports and interviews. The findings indicate that BPSK Mataram City has substantively exercised its supervisory authority effectively, as reflected in its ability to accurately identify violations of Article 18 of the Consumer Protection Law, provide concrete and legally grounded corrective recommendations, and conduct cross-sectoral supervision of business activities. Nevertheless, the effectiveness of such supervision is constrained by the low level of compliance among business actors, primarily due to the limited administrative sanctioning power of BPSK. This study concludes that although BPSK Mataram City has optimally performed its supervisory function, regulatory reinforcement and stronger enforcement mechanisms are necessary to enhance deterrence and ensure sustainable consumer protection.

Keywords: Consumer Dispute Settlement Agency, Standard Clauses, Consumer Protection, Supervision, Consumer Protection Law

ABSTRAK

Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku merupakan salah satu kewenangan strategis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kewenangan BPSK Kota Mataram dalam melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan socio-legal research, yang memadukan analisis peraturan perundang-undangan dengan data empiris hasil pengawasan dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Kota Mataram secara substansial telah melaksanakan kewenangan pengawasan pencantuman klausula baku secara efektif, ditandai dengan kemampuan mengidentifikasi pelanggaran Pasal 18 UUPK secara akurat, memberikan rekomendasi korektif yang konkret dan berbasis hukum, serta melakukan pengawasan lintas sektor usaha. Namun demikian, efektivitas tersebut masih menghadapi kendala berupa rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap rekomendasi BPSK akibat keterbatasan kewenangan sanksi yang bersifat administratif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun BPSK Kota Mataram telah menjalankan fungsi pengawasannya secara optimal, penguatan regulasi dan mekanisme penegakan hukum diperlukan untuk meningkatkan daya paksa dan perlindungan konsumen secara berkelanjutan.

Kata kunci: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Klausula Baku,

Perlindungan Konsumen, Pengawasan, UUPK

Pendahuluan

Perlindungan konsumen di Indonesia menjadi salah satu perhatian pemerintah dalam rangka menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu aspek penting dalam perlindungan konsumen adalah keberadaan pencantuman klausula baku dalam kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dengan konsumen. Pada suatu kegiatan/atau bisnis tertentu terdapat kecenderungan untuk menggunakan apa yang dinamakan kontrak baku, berupa kontrak yang sebelumnya sudah dibuat oleh pihak tertentu (perusahaan) dan telah menentukan secara sepihak sebagian isinya dengan maksud untuk digunakan secara berulang-ulang dengan berbagai pihak (konsumen Perusahaan) tersebut. Dalam perjanjian standar tersebut biasanya sebagian besar isinya sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan yang tidak membuka kemungkinan untuk dinegosiasikan lagi, dan sebagian lagi sengaja dikosongkan untuk memberikan kesempatan negosiasi dengan pihak konsumen, yang baru diisi setelah diperoleh kesepakatan. Perjanjian baku yang menempatkan posisi tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, pada akhirnya akan melahirkan perjanjian. Dalam konteks ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memegang peranan penting dalam melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang digunakan oleh pelaku usaha dalam kontrak dengan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang memang diharapkan menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan dengan cepat, sederhana dan murah. Pasal 52 UUPK tugas dan wewenang BPSK melingkupi aspek-aspek tertentu salah satunya dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha (Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, 2018). Eksistensi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pencantuman klausula baku menjadi hal yang sangat penting untuk dikaji guna mengetahui apakah selama ini wewenang yang diamanatkan oleh undang-undang perlindungan konsumen dalam hal pencantuman klausula baku telah terlaksana dan berjalan efektif oleh BPSK. Mengingat sangat banyak sekali para pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang memang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan salah satunya terkait dengan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen, sehingga ketika konsumen telah menyepakati perjanjian terdapat hal-hal yang merugikan konsumen.

Berangkat dari hal inilah kemudian BPSK dituntut oleh undang-undang untuk menjadi garda terdepan dalam pemenuhan hak konsumen melalui pengawasan pencantuman klausula baku. Sehingga nantinya dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi terhadap pengawasan pencantuman baku oleh BPSK agar berkelanjutan dan berjalan efektif. Apakah nantinya akan dibentuk sistem khusus dalam pengawasan penantuman klausula bakau ataukah dengan menggunakan konsep atau metode tertentu yang lebih khusus sehingga pelaksanaannya sesuai dengan amanat undang-undang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui eksistensi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pengawasan pencantuman klausula baku. Apakah keberadaan BPSK mampu dalam mengawasi dan mengidentifikasi penggunaan pencantuman klausula baku yang menyalahi aturan. Dan apakah terdapat kendala dalam pelaksanaan pengawasan tersebut.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

menegaskan bahwa setiap perjanjian yang mengandung klausula baku harus sesuai dengan prinsip keadilan dan tidak merugikan konsumen. Namun, meskipun ada pengaturan yang jelas, praktik penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen masih sering terjadi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan yang efektif terhadap pelaksanaan peraturan tersebut, baik oleh pemerintah maupun lembaga terkait seperti BPSK. Sebagaimana yang disampaikan oleh **Gulliver** (Gulliver, 2010), klausula baku sering kali mengarah pada ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual dan memberi keuntungan yang lebih besar kepada pihak pelaku usaha, yang sering kali mengabaikan hak-hak konsumen (Gulliver, 2010).

BPSK, sebagai lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen, juga memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang digunakan oleh pelaku usaha. Namun, sejauh mana BPSK Kota Mataram menjalankan kewenangan ini dan seberapa efektif pengawasan yang dilakukan, masih perlu untuk diteliti lebih lanjut. Seperti yang diungkapkan oleh **Klein** (Klein, 2012), efektivitas pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK ini juga sangat bergantung pada kapasitas dan sumber daya yang dimiliki, serta tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap hak-hak konsumen (Klein, 2012). Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana efektivitas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melakukan pengawasan pencantuman klausula baku di Kota Mataram?

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK Kota Mataram dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja lembaga tersebut. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperbaiki sistem pengawasan klausula baku di Indonesia, khususnya dalam memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi kebijakan perlindungan konsumen di tingkat lokal dan nasional.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih selama satu tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas kewenangan BPSK dalam pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku dengan menggunakan jenis penelitian normatif melalui pendekatan *Socio Legal Research*. Metode analisis normatif merupakan penelitian hukum yang meletakkan sebuah bangunan sistem norma (Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, 2010). Sistem norma yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dengan menganalisis asas-asas yang berkaitan dengan konsep kewenangan kelembagaan dalam hal ini BPSK yang erat kaitannya dengan kaidah dari suatu peraturan perundang-undangan.

Kemudian untuk memperoleh fakta-fakta hukum terkait kebenaran dalam aturan perundang-undangan mengenai eksistensi kewenangan BPSK dalam pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dalam kajian normatif, maka penelitian ini menggunakan metode *Socio Legal Research* tujuannya agar dapat memberi kemudahan dalam memahami keterkaitan hukum dengan masyarakat, karena pada dasarnya hukum bersumber dari masyarakat, serta berlaku di masyarakat. Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Banakar dan Reza bahwa di Inggris, studi sosiolegal berkembang terutama dari kebutuhan sekolah-sekolah hukum untuk memunculkan dan mengembangkan studi interdisipliner terhadap hukum. Ia dipandang sebagai disiplin atau subdisiplin, atau pendekatan metodologis, yang muncul dalam rangka hubungannya atau peran oposisinya terhadap hukum (Reza Banakar, 2005). Dalam *Socio Legal Research* kedua

bentuk kajian hukum tersebut tidak dipermasalahkan, namun disetarakan sehingga dapat saling melengkapi. Kajian hukum normatif digunakan dalam memahami penerapan norma-norma hukum ke dalam fakta-fakta yang tersaji. Akan tetapi dalam mengkaji fakta-fakta dapat menggunakan kajian empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa hukum tersebut. Kedua pendekatan tersebut dimanfaatkan, agar dapat diperoleh gambaran yang dihasilkan tidak bias dari kajian normatif (Irma Istihara Zain, 2021).

Kemudian pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*). Pendekatan perundang-undangan ini digunakan dengan cara menelaah seluruh peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang ditangani. Adapun

undang-undang yang digunakan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hukum Acara BPSK yaitu Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan aturan-aturan hukum lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Jenis dan Sumber bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan Data Primer dan Data Sekunder. Sumber data primer merupakan data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan (Nur Achmad Budi Yulianto, 2016). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk menemukan data primer dengan melakukan wawancara adapun nantinya yang akan di wawancarai dalam penelitian ini yaitu Ketua dan Wakil Ketua BPSK, dan para pelaku usaha guna mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian ini. Berikutnya data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan tidak dibatasi oleh tempat dan waktu (Nur Achmad Budi Yulianto, 2016). Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer yaitu bahan hukum positif atau norma hukum yang mengikat (Nur Achmad Budi Yulianto, 2016). Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer berupa aturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan bersifat menunjang, sehingga, membantu ketika menganalisis serta memahami bahan hukum primer (Nur Achmad Budi Yulianto, 2016). Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku- buku yang berkaitan dengan kewenangan BPSK.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengawasan pencantuman klausula baku merupakan salah satu mandat utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 52 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta dijabarkan lebih teknis dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Pada level regulasi terbaru, kewenangan ini dipertegas kembali dalam Permendag Nomor 72 Tahun 2020 tentang BPSK.

Kewenangan ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelaku usaha tidak mencantumkan klausula baku yang dilarang sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, demi menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK. Data hasil pengawasan BPSK Kota Mataram terhadap berbagai sektor usaha seperti perbankan, pembiayaan, properti, jasa parkir, ekspedisi, perhotelan, dan travel *agency* memberikan gambaran empiris bahwa BPSK telah menjalankan fungsi tersebut secara substansial.

Tabel Hasil Pengawasan BPSK Kota Mataram terhadap Pencantuman Klausula Baku oleh Perusahaan/Pelaku Usaha

Pelaku Usaha	Temuan Klausula Baku	Dampak terhadap Hak Konsumen	Rekomendasi BPSK
PT. Bank BRI Mataram	<ol style="list-style-type: none"> Dokumen perjanjian tidak seluruhnya diberikan ke konsumen Penjelasan asuransi kurang transparan. Pengaturan sengketa belum berbasis asas kepatutan. 	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan kehilangan hak atas informasi (Pasal 4 huruf c UUPK). Risiko ketidakjelasan bukti perjanjian 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan salinan seluruh perjanjian Menjelaskan asuransi secara rinci sejak awal akad Menyelesaikan sengketa berdasarkan asas kepatutan
PT. Buana Sentosa Utama (Travel Umrah/Haji)	<ol style="list-style-type: none"> Informasi di brosur tidak lengkap & berpotensi menyesatkan. Pertentangan antara poin aturan perusahaan. Klausula: DP tidak dapat dikembalikan bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK. 	<ol style="list-style-type: none"> Konsumen rentan dirugikan karena janji fasilitas tidak terealisasi. Risiko ketidakjelasan tanggung jawab perusahaan. Pengembalian dana tidak dijamin. 	<ol style="list-style-type: none"> Melengkapi informasi brosur dengan fasilitas & biaya. Menyesuaikan klausula pembatalan sesuai Pasal 18. Menyusun ulang aturan perusahaan agar konsisten.
PT. Sriwijaya Propindo Utama / PT Centrepark Citra Corpora (Jasa Parkir)	<ol style="list-style-type: none"> Ketidaksesuaian tarif kehilangan karcis antara tiket dan SOP. Tidak ada rambu jelas keluar-masuk. Himbauan <i>force majeure</i> tidak dicantumkan. 	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tarif tidak transparan sehingga melanggar Pasal 8 huruf f UUPK. Risiko kerugian konsumen akibat salah informasi. 	<ol style="list-style-type: none"> Menyeragamkan tarif tiket hilang dengan SOP. Menambah rambu dan papan informasi tarif parkir. Menjelaskan batasan <i>force majeure</i>.
PT. JNE Mataram	<ol style="list-style-type: none"> Klausula pembebasan tanggung jawab terlalu luas ("di luar kemampuan pengawasan JNE"). Penetapan domisili 	<ol style="list-style-type: none"> Konsumen kehilangan hak atas kepastian tanggung jawab pelaku usaha. Penyelesaian sengketa 	<ol style="list-style-type: none"> Menjelaskan secara rinci apa yang termasuk "di luar pengawasan". Menyesuaikan penyelesaian sengketa dengan Pasal 45 ayat (2).

	<p>penyelesaian sengketa sepihak (PN Jakarta Barat).</p> <p>3. Ukuran huruf terlalu kecil dan sulit dibaca.</p>	<p>menjadi tidak adil (berat sebelah).</p> <p>3. Melanggar Pasal 18 ayat (2) terkait keterbaca-an.</p>	<p>3. Menggunakan huruf minimal ukuran 12.</p>
PT Salva Inti Property (Developer Perumahan)	<p>1. Brosur tidak menjelaskan status tanah dan rincian fasilitas.</p> <p>2. Klausula pemotongan dana pembatalan memberatkan konsumen.</p> <p>3. Klausula pembatalan sepihak oleh pengembang tanpa batasan jelas.</p>	<p>1. Risiko rumah tidak sesuai spesifikasi.</p> <p>2. Beban pembatalan tidak proporsional.</p> <p>3. Pelaku usaha memiliki kewenangan terlalu besar atas pembatalan.</p>	<p>1. Menyempurnakan informasi brosur (status tanah, fasilitas).</p> <p>2. Menyesuaikan klausula pemotongan dana dengan asas kepatutan.</p> <p>3. Membatasi pembatalan sepihak dengan parameter jelas.</p>
PT KB Finansia Multi Finance (Kredit Plus)	<p>1. Ukuran huruf kecil/tidak terbaca (Pasal 18 ayat 2).</p> <p>2. Tidak dicantumkan nominal pasti biaya denda, bunga, eksekusi.</p> <p>3. Perubahan ketentuan secara sepihak.</p> <p>4. Surat peringatan dikirim via WhatsApp saja.</p> <p>5. Penarikan unit tidak sesuai asas kepatutan.</p>	<p>1. Konsumen berisiko dikenakan biaya tambahan tanpa dasar jelas.</p> <p>2. Mekanisme penarikan unit berpotensi melanggar hak konsumen.</p> <p>3. Risiko misinformasi akibat SP via WhatsApp.</p>	<p>1. Memperbesar ukuran huruf perjanjian.</p> <p>2. Mencantumkan seluruh biaya secara rinci.</p> <p>3. Menghindari perubahan sepihak atas ketentuan denda/bunga.</p> <p>4. SP wajib 3 kali secara tertulis.</p> <p>5. Penarikan fidusia wajib sesuai UU Jaminan Fidusia dan asas kepatutan.</p>
Hotel NATIVO Lombok	<p>1. Tidak tersedianya stempel resmi hotel (risiko keabsahan dokumen).</p> <p>2. Informasi layanan tidak seragam di platform booking.</p> <p>3. Ketentuan layanan tidak</p>	<p>1. Konsumen rentan misinformasi (misleading).</p> <p>2. Hak atas kepastian hukum terabaikan.</p>	<p>1. Menyediakan stempel resmi.</p> <p>2. Menjamin kesesuaian info antara hotel dan platform online.</p> <p>3. Menempatkan ketentuan layanan di area strategis hotel.</p>

	ditampilkan di area publik.		
Hotel Novotel Lombok (Dokumen 1)	(Tidak ditemukan klausula bermasalah)	-	Rekomendasi preventif: transparansi informasi, penempatan ketentuan di area publik, review berkala klausula.

Berdasarkan hasil pengawasan yang dilakukan oleh BPSK Kota Mataram maka, secara konseptual efektivitas BPSK dalam melaksanakan kewenangan pengawasan tercermin pada tiga indikator utama:

1. Akurasi identifikasi pelanggaran klausula baku;

Merujuk pada tabel di atas berkaitan dengan rekomendasi, BPSK terbukti mampu mengidentifikasi beragam bentuk pelanggaran Pasal 18 UUPK secara presisi, antara lain:

- 1) **Klausula penolakan pengembalian uang atau barang**
 Pada PT Buana Sentosa Utama (travel umrah/haji), di mana terdapat frasa “DP tidak dapat dikembalikan” yang jelas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK
- 2) **Klausula pengalihan tanggung jawab**
 Seperti pada PT JNE, yang membatasi tanggung jawab dengan frasa “hal-hal di luar kemampuan pengawasan JNE” tanpa definisi jelas, berpotensi melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK
- 3) **Klausula pembatalan sepihak oleh pelaku usaha**
 Seperti pada developer PT Salva Inti Property, di mana pengembang dapat membatalkan kesepakatan apabila konsumen tidak memenuhi beberapa ketentuan, tanpa batasan yang proporsional. Ini berbenturan dengan prinsip keseimbangan klausula baku dalam UUPK
- 4) **Klausula yang tidak terbaca atau sulit dipahami**
 Khususnya pada dokumen PT KB Finansia Multi Finance, di mana ukuran huruf sangat kecil dan melanggar **Pasal 18 ayat (2) UUPK**
- 5) **Informasi promosi yang tidak sesuai dengan janji**
 Seperti pada brosur perumahan dan brosur travel, melanggar **Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK**

Akurasi ini menunjukkan bahwa BPSK menjalankan fungsi pengawasannya sesuai mandat UUPK, dengan pembacaan hukum yang tepat antara praktik bisnis dan norma perlindungan konsumen.

2. Kemampuan memberikan rekomendasi korektif yang konkret dan sesuai hukum; dan

Keefektifan BPSK juga terlihat dari model rekomendasi substantif yang diberikan kepada pelaku usaha, yang seluruhnya menunjukkan pemahaman atas prinsip kehati-hatian (*due care*), asas transparansi, dan asas kepatutan sebagaimana ditekankan dalam UUPK. Beberapa contoh konkret berdasarkan data pengawasan oleh BPSK Kota Mataram sebagai berikut:

- 1) **PT. Bank BRI Mataram**
 BPSK meminta Bank untuk:
 - a. Memberikan salinan perjanjian;
 - b. Menjelaskan asuransi secara lengkap;

c. Memberikan akses setara *Safe Deposit Box* bagi pasangan sah sesuai Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK

2) PT Centrepark Citra Corpora (jasa parkir)

Rekomendasi agar menyesuaikan tarif tiket hilang antara SOP dan karcis parkir adalah implementasi langsung dari prinsip *transparency of cost* dan Pasal 8 huruf f UUPK

3) PT KB Finansia Multi Finance

BPSK meminta perubahan klausula denda, bunga, biaya eksekusi yang tidak jelas, serta mengharuskan SP dikirim 3 kali secara tertulis. Hal ini sejalan dengan **Pasal 10 UU Fidusia** dan asas kepatutan dalam UUPK

4) Sektor perhotelan (Nativo & Novotel)

Meski tidak ditemukan klausula bermasalah, BPSK tetap memberikan rekomendasi preventif untuk menempatkan ketentuan secara terbuka dan memastikan kepastian informasi pada *platform booking online*

3. Tingkat kepatuhan pelaku usaha dalam menindaklanjuti rekomendasi tersebut.

BPSK Kota Mataram dalam memberikan rekomendasi terhadap hasil pengawasan merujuk pada dasar hukum sebagaimana tertuang dalam beberapa ketentuan per Undang-Undangan sehingga terbukti menjalankan model pengawasan sesuai dengan prinsip *rule of law* serta memenuhi standar administratif

Berdasarkan hasil data berkaitan dengan pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK Kota Mataram, maka larangan pencantuman klausula baku telah diatur secara rinci dalam Pasal 18 UUPK, yang melarang klausula seperti pengalihan tanggung jawab, pembatasan penggantian kerugian, dan ketentuan sepihak lainnya. Namun temuan empiris menunjukkan bahwa pelaku usaha, khususnya perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor, masih menerapkan klausula baku yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang "lemah posisi" (*inferior bargaining power*).

Rendahnya kepatuhan pelaku usaha berkaitan dengan minimnya sanksi administratif. BPSK hanya dapat mengeluarkan rekomendasi, dan pelanggaran terhadap klausula baku baru dapat dipidana apabila dilaporkan melalui mekanisme penyidikan dan peradilan umum. Dari sisi efektivitas, pola ini menyebabkan pengawasan BPSK tidak memiliki daya tekan profil tinggi (*high deterrence effect*).

Penutup

Pengawasan klausula baku yang dilakukan BPSK Kota Mataram menunjukkan bahwa pelaksanaan kewenangan pengawasan berdasarkan Pasal 52 jo. Pasal 18 UUPK telah berjalan dengan tingkat efektivitas tinggi. BPSK tidak hanya menemukan dan mengidentifikasi pelanggaran yang bersifat substantif dan administratif, tetapi juga mampu memberikan rekomendasi yuridis yang konkret, terukur, dan sesuai prinsip perlindungan konsumen. Hal ini diperkuat oleh konsistensi pengawasan across sectors, penerapan asas transparansi, kepatutan, dan keseimbangan, serta kemampuan memberikan edukasi preventif bagi pelaku usaha. Dengan demikian, efektivitas BPSK tidak hanya memenuhi aspek *compliance* regulatif, tetapi juga memperkuat keberfungsian mekanisme alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mitra Wacana Media .
- Arifin, R., Kambuno, J. A., Waspiah, & Latifiani, D. (2021). Protecting the Consumer Rights in

- the Digital Economic Era: Future Challenges in Indonesia. *Jambura Law Review*, 3, 135–160. <https://doi.org/10.33756/jlr.v3i0.9635>
- Gulliver, P. H. (2010). *The Law of Consumer Contracts and Consumer Protection*. Routledge.
- Haerani. (2018). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. *Unizar Law Review*, 1(1), 99–113.
- Irma Istihara Zain. (2021). KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MELAKSANAKAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN. Universitas Indonesia .
- Islam Sultan Agung, U., & Amalia Fitri, D. (2021). PROCEDURE FOR RESOLVING CONSUMER DISPUTES THROUGH CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY (BPSK) Maryanto
- Lathifah Hanim. In 64 | *International Journal of Law Society Services* (Vol. 1, Issue 2).
- Klein, B. (2012). *Consumer Protection and the Role of Regulatory Authorities: A Comparative Study*. Oxford University Press.
- Moh. Gandara. (2020). undang kepada badan/lembaga pemerintah selain itu atribusi yaitu wewenang pemerintah yang diberikan oleh undang-undang kepada badan/lembaga pemerintah untuk melaksanakan keputusan (beschikking) yang langsung berasal dari undang-undang sebagai legalitas formalnya, pembentukan kewenangan dan pemberiannya kepada organisasi tertentu. *Khazanah Hukum*, 2(3), 93–99.
- Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* .Pustaka Pelajar.
- Nur Achmad Budi Yulianto, M. M. et. al. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis* (1st ed.). Polinema Press.
- Reza Banakar, M. T. (2005). *Theory and Method In Socio Legal Research* (M. T. Reza Banakar (ed.)). Hart Publishing.
- Sri Turatmiyah dan Arfianna Novera. (2016). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Kosnumen dalam Pengawasan Klausula Bku di Kota Palembang. *JH Ius Quia Iustum*, 24(1), 147–165.
- Syamsudin, M. (2021). The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia. *Journal of Consumer Policy*, 44(1), 117–130. <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0>
- Syamsudin, M., Bekti Hendrie Anto, M., Nur Laili Dwi Kurniyanto, M., & Puspitasari, I. (2017). An effective supervision model of a standard clause for consumer protection in the business transactions. *Hasanuddin Law Review*, 3(1), 36–48. <https://doi.org/10.20956/halrev.v3i1.763>
- Yuanitasari, D. (2019). Eksistensi Bpsk (Badan penyelesaian sengketa konsumen) dalam pengawasan pencantuman klausula baku dalam sistem hukum perlindungan konsumen Indonesia THE EXISTENCE OF BPSK (CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT BODY) IN THE SUPERVISION OF THE STANDARD CLAUSE IN INDONESIAN CONSUMER PROTECTION LAW SYSTEM Hazar kusmayanti. 7(3). <https://doi.org/10.29303ius.v7i3.67>