

LAMPIRAN

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Lampiran 1 Kuesioner survei

Assalamualaikum wr. wb.

Perkenalkan saya Cyndana Haerani Pratiwi, mahasiswa Ilmu Keluarga dan Konsumen, Institut Pertanian Bogor (IPB) dengan NIM I24170009. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judu **KAJIAN KLAUSULA BAKU BERDASARKAN ANALISIS KONTEN, PENGETAHUAN KONSUMEN, DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**. Objek penelitian ini mampu mengkaji kesesuaian pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha jasa keuangan dan retail di Indonesia; pengetahuan, sikap dan perilaku konsumen; serta peran BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku.

Oleh karena itu saya meminta kesediaan Bapak/Ibu dan saudara/i sebagai responden dari penelitian ini. Kuesioner ini terdiri dari 27 Pertanyaan dengan waktu penyelesaian kurang lebih 5-10 menit. Jawaban yang diberikan akan sangat bermanfaat dan membantu penulis dalam penelitian ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

KRITERIA RESPONDEN

Kriteria responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah responden dengan warga negara Indonesia (WNI) yang berusia 18-60 tahun.

I. Karakteristik Responden

		Karakteristik Responden	
KR 1	Nama	:	
KR 2	Jenis Kelamin	:	[1] Laki-laki [2] Perempuan
KR 3	Usia	:	Tahun
KR 4	Nomor Telpon	:	
KR 5	Alamat Email	:	
KR 6		:	- Nanggroe Aceh Darussalam - Sumatera Utara - Sumatera Barat - Riau - Kepulauan Riau - Jambi - Sumatera Selatan - Kepulauan Bangka Belitung - Bengkulu - Lampung - DKI Jakarta - Banten - Jawa Barat - Jawa Tengah - DI Yogyakarta
	Asal Provinsi		

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University

Karakteristik Responden

		<ul style="list-style-type: none"> - Jawa Timur - Bali - Nusa Tenggara Barat - Nusa Tenggara Timur - Kalimantan Barat - Kalimantan Tengah - Kalimantan Selatan - Kalimantan Timur - Kalimantan Utara - Sulawesi Utara - Gorontalo - Sulawesi Tengah - Sulawesi Barat - Sulawesi Selatan - Sulawesi Tenggara - Maluku - Maluku Utara - Papua Barat - Papua
KR 7	Pendidikan	: [0] Tidak sekolah [1] Sampai dengan tamat SD [2] Sampai dengan tamat SMP [3] Sampai dengan tamat SMA [4] Sampai dengan tamat S1 [6] Sampai dengan tamat S2 [7] Sampai dengan tamat S3
KR 8	Pekerjaan	: [0] Tidak bekerja [1] Petani [2] Buruh lainnya [3] PNS [4] Pegawai swasta/BUMN [6] Pedagang/wirausaha [7] Profesional (Dokter/Psikologi/Advokat) [8] Freelancer/ Guru honorer [8] Pensiunan [8] Mahasiswa [9] Lainnya:
KR 9	Pendapatan	: [1] < Rp 1.000.000 [2] Rp 1.000.001-Rp 3.000.000 [3] Rp 3.000.001-Rp 5.000.000 [4] Rp 5.000.001-Rp 7.000.000 [5] > Rp 7.000.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

II. Pengetahuan Konsumen terhadap Klausula Baku

Pengetahuan Konsumen		
PK1	Apakah anda mengetahui tentang istilah “klausula baku”?	: [1] Tidak [2] Ya
PK 2	<p>“Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar kembali”</p> <p>“Pembayaran yang sudah dilakukan tidak dapat ditarik kembali”</p> <p>“Konsumen/Nasabah/Pengguna menyatakan tunduk pada segala aturan atau ketentuan baru yang dibuat di kemudian hari”</p> <p>“Konsumen menyatakan diri setuju dengan peraturan tambahan atau perubahan ketentuan dan biaya-biaya yang akan dibebankan”, dsb.</p> <p>Beberapa pernyataan di atas merupakan contoh dari klausula baku, apakah anda pernah membacanya?</p>	: [1] Tidak pernah [2] Pernah
PK 3	Apakah anda tahu bahwa klausula baku merupakan kondisi yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha karena memiliki kedudukan ekonomi yang lebih kuat?	: [1] Tidak [2] Ya
PK 4	Apakah anda tahu bahwa larangan pencantuman klausula baku tertentu telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	: [1] Tidak [2] Ya
PK 5	Apakah anda tahu bahwa konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi secara hukum berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	: [1] Tidak [2] Ya

Pengetahuan Konsumen

PK 6	Apakah anda tahu bahwa larangan pencantuman klausula baku tertentu dilakukan karena bersinggungan dengan hak anda sebagai konsumen?	: [1] Tidak [2] Ya
PK 7	Menurut anda, apakah konsumen memiliki hak untuk menegosiasikan klausula baku dalam suatu perjanjian?	: [1] Tidak [2] Ya
PK 8	Menurut anda, apakah klausula baku yang melanggar ketentuan Undang-Undang dapat dinyatakan batal demi hukum, meskipun anda telah menyetujui kontrak yang berisi klausula baku tersebut?	: [1] Tidak [2] Ya
PK 9	Di antara beberapa sektor berikut, dimanakah anda pernah menemukan klausula baku? (Boleh pilih lebih dari 1)	: [a] Jasa keuangan [b] Retail <i>online</i> (contoh: <i>e-commerce</i> , <i>website</i> produk, dll) [c] Retail <i>offline</i> (contoh: toko-toko usaha) [d] Lainnya..sebutkan
PK 10	Saat melakukan transaksi di sektor jasa keuangan, dimanakah anda pernah menemukan klausula baku? (Boleh pilih lebih dari 1)	: [a] Dokumen perjanjian [b] Formulir [c] Kolom " <i>terms and conditions</i> " pada layanan digital [d] Kolom " <i>Disclaimer</i> " atau "Pemberitahuan" [e] Lainnya...sebutkan
PK 11	Pada sektor retail, dimanakah anda pernah menemukan klausula baku? (Boleh pilih lebih dari 1)	: [a] Nota/bon/struk penjualan [b] Kolom pemberitahuan [c] Kolom deskripsi produk [d] Kolom " <i>terms and conditions</i> " pada <i>website</i> [e] Lainnya...
PK 12	Apakah anda pernah tersandung permasalahan terkait klausula baku yang merugikan pada dua sektor tersebut?	: [1] Tidak pernah [2] Pernah, pada sektor jasa keuangan [2] Pernah, pada sektor

Pengetahuan Konsumen

		retail [3] Pernah keduanya
PK 13	Saat tersandung permasalahan hingga terjadi sengketa, anda memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan. Berdasarkan beberapa lembaga perlindungan konsumen berikut, manakah yang anda ketahui? (Boleh pilih lebih dari 1)	: [a] Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) [b] Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) [c] Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) [d] Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di wilayah setempat [e] Tidak tahu sama sekali

III. Sikap Konsumen terhadap Klausula Baku

Sikap Konsumen

SKKB 1	*Saya merasa harus menaati setiap ketentuan yang berlaku karena sudah menjadi tanggung jawab konsumen jika ingin tetap melakukan transaksi.	: [1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Setuju [4] Sangat setuju
SKKB2	*Saya merasa tidak keberatan dengan pencantuman klausula baku karena sama sekali tidak melanggar hak saya sebagai konsumen.	: [1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Setuju [4] Sangat setuju
SKKB 3	*Saya merasa	: [1] Sangat tidak setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University

Sikap Konsumen

	bahwa pencantuman klausula baku merupakan hak pelaku usaha untuk menetapkannya, sehingga menjadi kewajiban konsumen untuk menaatinnya		[2] Tidak setuju [3] Setuju [4] Sangat setuju
SKKB 4	Saat mengalami permasalahan yang terbentur kehadiran klasula baku, saya tetap merasa perlu mengadukannya kepada pelaku usaha.	:	[1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Setuju [4] Sangat setuju
SKKB 5	Saya yakin bahwa sebagai konsumen saya memiliki hak yang harus diperjuangkan karena telah dirugikan atas kehadiran klausula baku.	:	[1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Setuju [4] Sangat setuju
SKKB 6	Jika tidak mendapatkan respon yang baik dari pelaku usaha, saya merasa harus memperjuangkan keadilan dengan mengadukannya pada lembaga perlindungan konsumen.	:	[1] Sangat tidak setuju [2] Tidak setuju [3] Setuju [4] Sangat setuju

Keterangan: *: *inverse*

IV. Perilaku Konsumen terhadap Klausula Baku

Perilaku Konsumen

PKKB 1	Saya membaca setiap poin ketentuan yang diberlakukan secara sepihak oleh pelaku usaha sebelum menyetujuinya.	: [1] Tidak pernah [2] Kadang-kadang [3] Sering [4] Selalu
PKKB2	Saya membaca setiap ketentuan yang tercantum walaupun tulisannya sangat kecil.	: [1] Tidak pernah [2] Kadang-kadang [3] Sering [4] Selalu
PKKB 3	Saat mengakses layanan digital, saya selalu membaca setiap poin <i>terms and conditions</i> sebelum mengklik tombol “Setuju”	: [1] Tidak pernah [2] Kadang-kadang [3] Sering [4] Selalu
PKKB 4	Saat menemukan klausula baku yang bersifat merugikan, saya berusaha untuk mengomunikasikannya kepada pihak pelaku usaha meskipun klausul tersebut tidak membutuhkan persetujuan.	: [1] Tidak pernah [2] Kadang-kadang [3] Sering [4] Selalu
PKKB 5	Saat saya mengalami kerugian tetapi bersinggungan dengan ketentuan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab, saya tetap berusaha memperjuangkan hak saya kepada pihak pelaku usaha.	: [1] Tidak pernah [2] Kadang-kadang [3] Sering [4] Selalu
PKKB 6	Ketika pelaku usaha tidak memberikan kompensasi atas kerugian yang saya terima karena kehadiran klausula baku, saya	: [1] Tidak pernah [2] Kadang-kadang [3] Sering [4] Selalu

Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perilaku Konsumen

berusaha
memperjuangkan hak
saya kepada pihak
lembaga perlindungan
konsumen.

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR PERTANYAAN IN-DEPTH INTERVIEW

Assalamu'alaikum wr. wb.

Perkenalkan saya Cyndana Haerani Pratiwi, mahasiswa Ilmu Keluarga dan Konsumen, Institut Pertanian Bogor (IPB) dengan NIM I24170009. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul **KAJIAN KLAUSULA BAKU BERDASARKAN ANALISIS KONTEN, PENGETAHUAN KONSUMEN, DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**. Objek penelitian ini yaitu mampu menganalisis pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha jasa keuangan dan retail di Indonesia berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Objek penelitian ini mampu mengkaji kesesuaian pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha jasa keuangan dan retail di Indonesia; pengetahuan, sikap dan perilaku konsumen; serta peran BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

KRITERIA INFORMAN

Kriteria responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pihak perwakilan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

A. Pertanyaan untuk pihak BPSK

- I. Jadwal wawancara
 - Hari/tanggal : Kamis, 18 Maret 2021
 - Waktu : 11.30 – 13.30 WIB
- II. Identitas informan
 - Nama : Drs. M. Said Utomo
 - Jenis kelamin : Pria
 - Usia : 60 Tahun
 - Jabatan : Anggota Majelis BPSK Kota Surabaya 2015-2020
- III. Pertanyaan untuk pihak BPSK
 - 1. Bagaimana bentuk-bentuk pencantuman klausula baku yang sering ditemukan khususnya pada sektor keuangan dan retail?
 - 2. Apa saja ketentuan pencantuman klausula baku yang harus ditaati oleh pelaku usaha, termasuk pada sektor jasa keuangan dan retail secara khusus?
 - 3. Menurut UU No. 8 Tahun 1999, BPSK merupakan lembaga perlindungan konsumen yang berperan daam mengawasi pencantuman klausula baku. Apakah ada semacam tim khusus dari kepengurusan di BPSK yang bertugas melakukan pengawasan tersebut?
 - 4. Apakah pelaksanaan peran BPSK dalam mengawasi klausula baku dilakukan secara terencana, rutin, dan efektif?

5. Bagaimana proses yang dilakukan BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku?
6. Sejauh mana peran dan efektivitas dari upaya yang dilakukan BPSK dalam mengawasi klausula baku pada *online sellers* dan *marketplace* di zaman *online economy* saat ini?
7. Seperti apa batasan ruang lingkup bagi BPSK dan OJK dalam melakukan pengawasan klausula baku pada sektor jasa keuangan? Apakah saling bersinergi atau dilimpahkan pada salah satu pihak saja?
8. Dalam melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan sengketa konsumen pada sektor jasa keuangan dan retail khususnya, jenis usaha apa saja yang seringkali menjerat konsumen dalam hal pencantuman klausula baku yang merugikan?
9. Bagaimana tindak lanjut BPSK terhadap pelaku usaha, khususnya jasa keuangan dan retail, yang melanggar ketentuan pencantuman klausula baku?
10. Jika konsumen terlibat permasalahan akibat klausula baku yang merugikan, bagaimana proses yang dapat ditempuh konsumen untuk melakukan pengaduan kepada BPSK?
11. Adakah pengalaman BPSK dalam menangani sengketa konsumen terkait klausula baku sektor jasa keuangan maupun retail yang paling kompleks? Bagaimana penyelesaiannya?
12. Dalam menyelesaikan sengketa klausula baku pada jasa keuangan dan retail, sektor mana yang memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi? Mengapa?
13. Berdasarkan data yang dimiliki pihak BPSK sepanjang tahun 2020, berapa banyak jumlah pengaduan konsumen terkait klausula baku yang merugikan dan melanggar ketentuan hukum, khususnya pada jasa keuangan dan retail?
14. Apakah BPSK menjalin kerjasama dengan kementerian dan lembaga terkait sebagai upaya peningkatan perlindungan konsumen terhadap klausula baku pada sektor jasa keuangan dan retail di Indonesia?
15. Strategi seperti apa yang perlu diimplementasikan atau ditingkatkan kedepannya oleh BPSK dalam upaya penegakkan perlindungan konsumen, khususnya terhadap klausula baku jasa keuangan dan retail di Indonesia pada zaman serba digital seperti saat ini?



Lampiran 3 Hasil *In-depth interview*

Keterangan
P : *Pewawancara*
N : *Narasumber*

P/N	Verbatim
P	Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya pada pasal 52. Salah satu tugas dan wewenang BPSK yaitu berperan dalam mengawasi pencantuman klausula baku. Nah untuk pelaksanaannya ini bagaimana ya Pak prosesnya? Apakah misalnya dari struktur anggota BPSK itu ada tim khususnya kah yang melakukan pengawasan klausula baku.. atau bagaimana begitu pak prosesnya? Dan apakah sampai sejauh ini sudah dilakukan secara terencana, rutin, dan efektif, Pak?
N	Ini.. sebelum masuk pada tindakan pengawasan, peranan BPSK di dalam UUPK yang diberikan wewenang untuk mengawasi klausula baku ini tidak ada pegangan yang jelas. Artinya begini, untuk mengawasi kan harus ada satu ukuran yang menjadi pegangan, karena di dalam klausula baku Pasal 18 (UUPK) itu ada salah satu pasal yang menegaskan bahwa semua klausula baku harus menyesuaikan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Nah yang bisa meneliti lembaga siapa itu? Lembaga apa yang sudah menguji, yang diberikan wewenang menguji bahwa suatu klausula baku itu sudah sesuai atau tidak. Jadi seharusnya sebelum klausula baku itu dibuat sebagai suatu dasar dari perdagangan atau suatu perjanjian dari perdagangan barang atau jasa, itu ada lembaga yang bisa mensertifikasi, yang bisa menguji bahwa klausula baku itu sudah sesuai dengan UUPK. Nah ini kalo memang nanti disitu tidak sesuai, nah baru tingkatannya BPSK yang menentukan bahwa ini sudah ada pelanggaran, karena ini sudah menjualkan klausula baku yang tidak sesuai dengan UUPK. Karena ini tidak disertifikasi atau diuji oleh suatu lembaga yang memang berhak menguji klausula baku. Nah ini yang tidak ada. Seharusnya BPKN lah yang punya wewenangnya. Tapi BPKN nampaknya ya, gak tahu saya, seharusnya ya BPKN bisa membuat suatu apa ya, mengusulkan pada pemerintah agar BPKN secara nasional bisa melakukan sertifikasi, bisa melakukan uji kelayakan semua klausula baku yang dipakai oleh pelaku usaha. Kenapa? BPSK itu sering kesulitan, karena saya sendiri selaku BPSK Surabaya tahun 2015-2020, kesulitannya apa? Semua klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha itu dibuat oleh kantor pusat, manajemen kantor pusat. Nah manajemen kantor pusatnya itu sering berdomisili di Jakarta di kantor pusat, mereka sebagai cabang hanya bisa melaksanakan perintah sebagai klausula baku yang sudah dibuat oleh kantor pusat. Seperti kantor

Hak Cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

P/N	Verbatim
	<p>perbankan, seperti kantor PLN, seperti kantor <i>leasing-leasing</i>, pembiayaan dan sebagainya, itu semuanya memang disiapkan oleh kantor pusat. Kantor cabang tidak punya hak untuk menilai cocok tidaknya. Nah, BPSK mau menyatakan bahwa ini cocok tidaknya, sesuai atau tidak, wah itu butuh waktu itu, butuh kajian. Oleh karena itu dalam kesempatan ini saya senang Mbak bisa menanyakan semacam itu. Seharusnya BPKN itu lebih berperan, lebih menunjukkan suatu peranannya di bidang klausula baku dalam membantu, dalam langkah mendorong BPSK itu bisa efektif di daerah-daerah dalam melakukan penelitian, pengujian klausula baku, gitu lho. Jadi bagaimana BPKN itu bisa berfungsi bahwa klausula baku yang mau dijual yang mau dipasarkan pada pra-perjanjian untuk disodorkan pada konsumen itu sudah lolos dari penelitian BPKN... gitu lho. Karena itu bersifatnya nasional... gitu lho. Nah peranan itu temen-temen BPKN nampaknya belum menyentuh kesana. Nah itu heran saya. Padahal temen-temen BPKN semuanya itu ahli-ahli, orang pinter-pinter semua itu, pakar-pakar semua... begitu.</p>
P	<p>Baik pak, berarti memang sudah seharusnya dari pihak BPKN ya mengusulkan adanya lembaga untuk.. menguji kelayakannya sebelum klausula baku tersebut di...</p>
N	<p>Bukan suatu lembaga, tapi ya BPKN-nya itu sendiri. Karena apa? BPKN itu punya.. apa... menerima pengaduan perlindungan konsumen. Nah karena klausula baku itu bersifatnya nasional, maka BPKN punya hak merekomendasikan klausula baku bahwa ini bertentangan dengan UUPK. Paling nggak begitu, paling nggak kemampuan merekomendasi, menyatakan bahwa klausula baku yang dipakai pelaku usaha itu tidak sesuai atau belum sesuai dengan UUPK. Dia tidak layak untuk dipasarkan, tidak layak sebagai pedoman.. Paling tidak begitu lah.</p>
P	<p>Baik begitu pak, berarti untuk pelaksanaan pengawasannya itu sendiri oleh BPSK itu bisa dibilang memang belum bisa, karena memang tidak ada kejelasan disini ya, Pak? Berarti belum efektif?</p>
N	<p>Ya memang belum, belum efektif. Nah BPSK itu kan sebagai suatu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah.. nah menurut Perpres (Peraturan Presiden) tentang strategi nasional perlindungan konsumen, salah satunya adalah mengefektifkan pemerintah dalam perlindungan konsumen, mengefektifkan peran pemerintah pusat sampai daerah dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Nah salah satunya itu, bagaimana mengefektifkan BPSK. Nah salah satunya cara mengefektifkan BPSK ya itu.. BPKN harus punya satu wewenang, meneliti untuk menyatakan suatu klausula baku di pelaku usaha di perbankan, di jasa keuangan non bank, itu sudah sesuai atau</p>

P/N Verbatim

	tidak dengan UUPK. Itu yang seharusnya sebagai suatu parameter untuk menjadi pegangan BPSK di daerah- daerah.
P	Baik, pak. Lalu terkait dengan klausula baku di bidang jasa keuangan itu sendiri.. saat ini kan ada juga OJK ya pak, yang berperan mengawasi, khususnya untuk sektor jasa keuangan. Kemudian seperti apa batasan ruang lingkup bagi BPSK dan juga OJK yang seharusnya melakukan pengawasan klausula baku pada sektor jasa keuangan? Apakah saling bersinergi, atau dilimpahkan pada salah satu pihak saja, Pak... khususnya jasa keuangan?
N	Nah ini rancunya... kadang-kadang, bahwa OJK itu seolah-olah tidak memberikan wewenang kepada BPSK. Mengingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu diamanatkan untuk melindungi konsumen akhir... konsumen akhir itu adalah konsumen yang mengonsumsi barang atau jasa, jasa keuangan umpamanya, yang memang untuk kebutuhan konsumsi... bukan untuk perdagangan. Umpamanya saya pinjam duit, atau saya punya kartu ATM, atau punya kartu kredit, tapi kartu kredit itu sebagai perdagangan, sebagai suatu modal beli barang lalu dijual lagi... itu bukan konsumen akhir, itu konsumen antara. Tapi kalau saya punya kartu kredit untuk kepentingan konsumsi, untuk kepentingan membayar tagihan setiap bulan dan sebagainya, itu baru konsumen akhir. Nah itu harus dibedakan. OJK itu seharusnya melindungi konsumen antara, yang hubungan hukumnya adalah <i>business to business</i> , bukan hubungannya <i>business to customer</i> , gitu lho. Nah ini, kesalahan OJK... atau apa ya... “keserakahan” OJK untuk meng- <i>handle</i> semua, pokoknya konsumen jasa keuangan langsung harus ke OJK. Nah ini, dari legislatif, dari pemerintah namanya belum mengerti ini, perbedaan konsumen antara dan konsumen akhir, khususnya di bidang perbankan. Jika terjadi sengketa yang melibatkan konsumen antara, mereka tidak bisa menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang harus menggunakan undang-undang lain yang hukumnya <i>business to business</i> , menggunakan undang-undang perdata lainnya. Itu yang seringkali sekarang ini, hal seperti ini, tidak dimengerti banyak orang... gitu lho.
P	Oh ya baik pak, berarti khususnya untuk jasa keuangan itu sendiri terkait klausula baku, atau ya pengawasannya itu belum ada batasan yang jelas ya pak antara OJK dan BPSK...
N	Ya.. jadi konsumen yang dimaksud oleh OJK itu konsumen umum. Jadi semua nasabah-nasabah umum, tidak pandang nasabah yang untuk kepentingan konsumsi atau kepentingan perdagangan... mereka itu gak ngerti itu... pokoknya konsumen. Padahal konsumen itu belum tentu sebagai konsumen akhir... ada konsumen antara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

P/N	Verbatim
P	Iya, baik pak. Lalu pak.. untuk seharusnya.. jika pengawasan klausula baku itu oleh BPSK sudah efektif, sudah seharusnya efektif.. jika memang ditemukan ada klausula baku yang melanggar ketentuan dari Pasal 18, maka tindak lanjut BPSK seharusnya seperti apa ya pak jika menemukannya?
N	Ukuran ‘jika menemukannya’ itu kembali lagi pada lembaga apa, lembaga siapa yang menentukannya? Kan kembali lagi, nanti bisa digugat balik BPSK itu.. banyak.. karena akhirnya kan penilaian subjektif BPSK. Bisa saja BPSK satu dan BPSK lainnya menilai beda. Apalagi ada unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.. jadi harus ada lembaga yang bersifat nasional yang memang sudah meneliti, sudah mengklarifikasi, sudah memvalidasi semua klausula baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha, baik perbankan atau macam-macam, atau klausula baku yang <i>online-online</i> semuanya itu harus divalidasi. Apakah sudah sesuai dengan peraturan UUPK atau belum, kalau belum sesuai tidak boleh seharusnya itu. Karena undang-undang sudah mewajibkan, wajib menyesuaikan semua klausula baku terhadap UUPK. Nah yang mewajibkan-menyesuaikan ini lembaga apa? Itu belum ada. Kemendag juga gak ada, di kementerian keuangan juga gak ada.. ya seharusnya BPKN ini lah, BPKN ini seharusnya mengklarifikasi, manggil “Hey kamu punya klausula baku...” yang perusahaan-perusahaan <i>online</i> itu dipanggil.. kalau “...klausula baku itu harus diverifikasi dahulu, divalidasi, disertifikasi dahulu oleh lembaga kami” seharusnya begitu, “...kita uji apakah sudah sesuai atau tidak dengan UUPK, kalau sudah sesuai ya silakan anda berikan kepada konsumen”. Gitu.. terutama konsumen akhir, gitu lho. Kalo konsumen <i>business to business</i> ya terserah lah, bukan itu wewenang dari UUPK untuk melindungi orang berdagang.
P	Selanjutnya, apakah pernah pak pengalaman dari BPSK itu sendiri dalam menangani sengketa konsumen dan pelaku usaha terkait dengan klausula baku, pak?
N	Ya ada memang terkait dengan klausula baku. Tapi ya itu, kesulitannya untuk menyatakan ini memang benar-benar tidak sesuai dengan UUPK itu tidak sesederhana yang kita bayangkan. Harus diuji oleh ahli hukum, harus diuji oleh ahli hukum kontrak dan sebagainya, harus diuji oleh ahli notaris. Nah seharusnya yang berhak menguji itu adalah BPKN, BPKN ini isinya adalah orang-orang ahli itu. Malah ada salah satu anggota BPKN itu sebagai Majelis Dewan Pengawas Notaris. Berarti kan dia tahu membuat klausula baku dan sebagainya. Ada juga dosen dari fakultas hukum, itu juga ahli hukum perdata. Tentu beliau-beliau itu mengerti sekali. Kalau BPKN



P/N

Verbatim

dikasih wewenang untuk memverifikasi atau memvalidasi semua klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha, secara *offline* maupun *online*... nah enak itu. Jadi ketika sudah disodorkan kepada konsumen, nah konsumen tuh yakin jadi berdaya.. “Oh, ini, klausula baku ini, sudah lolos dari penelitian BPKN, berarti dijamin, berarti sudah sesuai dengan UUPK”.. nah gitu lho. Kalau orang mau beli apartemen, ada perjanjiannya, jadi orang gak perlu nanya apakah ini perjanjian sudah sesuai dengan UUPK, gak perlu nanya. Karena itu sudah ada, kayak satu laboratorium itu ada ‘stempelannya’ itu lho.. ‘Lembaga Akreditasi Negara’. Karena saya bukan ketua BPKN ya, kalau saya ketua BPKN ya itu yang pertama harus saya perjuangkan.. supaya BPSK itu bisa berdaya, supaya konsumen itu juga berdaya, supaya klausula baku yang beredar itu di masyarakat yang disebar oleh pelaku usaha itu benar-bener sudah sesuai dengan UUPK.

P

Baik, pak. Lalu terkait dengan pengalaman BPSK itu sendiri.. pengaduan dari konsumen yang masuk terkait dengan sengketa mereka dengan kehadiran klausula baku yang merugikan konsumen itu bagaimana, pak? Kalau sektor jasa keuangan itu luas ya pak, tetapi untuk sektor ritel itu sendiri bagaimana ya pak?

N

Ya sektor ritel itu utamanya barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar, tidak bisa dikembalikan lagi.. itu. Tetapi sekarang sudah diteliti di pasar-pasar, di *outlet-outlet*, bahwa saya juga kemarin gitu saya beli celana, terus saya tanya “ini bagaimana kalau ini saya gak seneng?” “ada waktu satu minggu, pak, bisa ditukar lagi”. Bahkan saya pernah temukan *outlet* di Singapura, bisa dikembalikan dalam waktu satu bulan kalau gak cocok, gitu lho.. bisa memilih ukuran lain, bisa memilih motif lain.. nah hebat gak? Apa hal semacam itu ada di Indonesia? Terutama di bidang elektronik, sangat rawan sekali. Seharusnya konsumen harus bisa mencoba, harus bisa mengembalikan dalam tenggat waktu tertentu. Biasanya kalau barang elektronik itu kan jaminannya satu tahun, paling nggak dalam satu tahun itu jika memang bisa dibuktikan kalau itu kerusakan atau cacat produk, ya harus dikembalikan.. yang penting kan sekarang proses pembuktiannya bahwa itu adalah cacat produk, memang cacat pabrikan gitu lho. Itu aja yang penting, dan itu harus diganti, namanya produksi kan pasti ada cacatnya, atau misalnya dalam hal pengiriman yang kena guncangan atau semacamnya menyebabkan kerusakan, atau penyimpanannya salah.. itu kan masih tanggung jawab pelaku usaha. Nah akhirnya jangan sampai konsumen menderita atau menerima produk yang tidak sesuai dengan harapan karena sebelumnya ada kesalahan-kesalahan dari pelaku usaha. Nah itu kan, jadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University

P/N	Verbatim
	<p>klausula baku jangan dibebankan kepada konsumen.. yang penting itu. Nah yang ritel-ritel seperti itu banyak. Kalau di bidang jasa keuangan ya itu, biasanya penetapan bunga yang tiba-tiba disesuaikan dengan fluktuasi ekonomi umpamanya secara nasional, tanpa memberitahukan sebelumnya. Itu kan sangat rawan dan merugikan sekali bagi konsumen.</p>
P	<p>Baik, begitu ya pak. Selanjutnya terkait dengan sengketa konsumen yang pernah diselesaikan oleh BPSK terkait dengan klausula baku, misalnya untuk ritel itu apakah ada pak? Dan itu oleh pelaku usaha apa ya pak?</p>
N	<p>Yang kasus di tempat saya ya, itu bukan di BPSK, tetapi LPK Jatim.. ada masa perubahan. Ada salah satu konsumen yang membeli rumah di perumahan di Surabaya. Tiba-tiba konsumen sudah bayar hampir Rp 650 juta, kemudian dijanjikan itu bahwa nanti ada bisa nyicil lewat bank, tiba-tiba perbankan tidak mau menjamin, tidak mau memberikan kredit cicilan.. nah berarti beban kepada konsumen kan. Seharusnya itu bukan kesalahan konsumen. Akhirnya konsumen tidak bayar sampai beberapa bulan, sampai kemudian dia ditagih karena dia beberapa bulan tidak bayar dan dianggap wanprestasi.. karena tidak menyelesaikan cicilannya. Padahal tidak nyicil itu karena dihambat oleh bank yang tidak bersedia memberikan cicilan. Maka konsumen itu atas dasar klausula baku bahwa konsumen yang wanprestasi, maka uang muka dan uang cicilan itu hangus. Bahkan dibebani hutang lagi senilai hampir Rp 400 juta, jadi 300 berapa gitu.. kemudian konsumen digugat ke pengadilan. Maka konsumen tersebut kita bela, sampai pada pengadilan pertama.. dimenangkan. Walaupun konsumen terbukti wanprestasi, tetapi kesalahannya itu bukan pada konsumen.. bukan karena itikad jelek dari konsumen. Maka pihak developer diwajibkan mengembalikan uang konsumen yang sudah masuk Rp 661 juta, harus mengembalikan. Meskipun konsumen itu terbukti wanprestasi, nggak terima mereka.. baru banding.. masih kalah juga mereka. Jadi inginnya mereka, uang konsumen dianggap hangus, lalu konsumen harus tetap membayar juga sisanya.. enak sekali dia ingin seperti itu. Jadi istilahnya seperti ngerampok ilegal bagi saya itu. Namun walaupun itu wanprestasi konsumen tetapi karna hal lain yang membuatnya seperti itu dan terjerat pula oleh klausula baku yang bertentangan dengan UUPK, maka pihak developer tetap harus dan wajib mengembalikan uang konsumen, itu sudah yurisprudensi.</p>

P/N	Verbatim
P	Baik pak, selanjutnya pertanyaan dari saya ini terkait dengan.. istilahnya ada 'tumpang tindih' begitu ya pak antara wewenang BPSK dan OJK untuk sektor jasa keuangan..
N	Kalau bagi saya itu bukan tumpang tindih itu namanya, tapi bagi saya itu saling ingin menguasai.
P	Oh iya pak.. baik.. terkait wewenang keduanya ini hadir juga di peraturan OJK bahwa penyelesaian sengketa konsumen kalau dari sudut pandang OJK itu ditangani oleh Lembaga Alternatif ya pak.. nah apakah dengan kehadiran peraturan itu menjadi sudah mutlak jika konsumen ingin memperjuangkan haknya di sektor jasa keuangan itu larinya ke LAPS tersebut begitu bukan ke BPSK gitu pak?
N	Itu kan peraturan OJK, sedangkan peraturan UUPK adalah undang-undang. Seharusnya OJK itu mengerti, tahu diri, kalau itu sudah menyangkut konsumen akhir karena UUPK sudah mengamankan bahwa UUPK itu disusun untuk melindungi konsumen akhir. Nah disitu.. OJK harusnya mengerti wilayahnya, kalau konsumen umum ya silakan ke OJK, atau konsumen akhir juga tidak dilarang jika ingin menyelesaikan ke OJK. Namun bahwa konsumen akhir ini mau ke BPSK, mau ke LPKSM.. itu hak konsumen untuk meminta perlindungan berdasarkan UUPK, tidak berdasarkan OJK. Kalau ada konsumen akhir ingin mendapatkan perlindungan dari undang-undang jasa keuangan ya silakan, kalau memang itu dinilai lebih bermanfaat. Tapi yang lebih khusus, yang lebih pas adalah kalau itu konsumen akhir ya menggunakan UUPK, bukan undang-undang jasa keuangan, bukan undang-undang OJK.. itu yang harus dimengerti oleh OJK.. dan beberapa pakar seharusnya mendukung ini.
P	Lalu strategi seperti apa pak kira-kira yang harus diimplementasikan dan ditingkatkan kedepannya oleh BPSK dalam upayanya menegakkan perlindungan konsumen, khususnya terhadap klausula baku di era digital ini, pak?
N	Itu tadi bahwa BPSK harus melakukan suatu gerakan secara nasional, bahwa BPSK-BPSK yang ada di Indonesia ini duduk bersama, menyuarakan bersama agar ada satu lembaga atau memberikan wewenang kepada BPKN untuk meneliti dan memberikan hak kewenangan untuk mengoreksi klausula-klausula baku yang ada di Indonesia, yang ada di perusahaan-perusahaan.. itu harus mengoreksi kembali. Diberi kewenangan BPKN itu untuk memverifikasi atau memvalidasi bahwa klausula baku itu semuanya sudah sesuai dengan UUPK atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University

P/N	Verbatim
	<p>tidak. Karena amanat undang-undang itu sudah menugaskan bahwa klausula baku yang dibuat oleh suatu perusahaan harus sesuai dengan UUPK, gitu lho. Nah OJK harus sadar itu, bahwa apakah klausula baku jasa keuangan sudah sesuai dengan UUPK atau tidak, itu harus dikembalikan kepada BPKN. BPSK itu kerjasamanya harus kesana, harus akomodatif, meminta klausula baku dari perusahaan-perusahaan untuk dikaji oleh BPKN. Jadi disitulah itikad baik BPKN dan BPSK dalam melaksanakan perlindungan konsumen.</p>

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.