

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP
PERKARA PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA
KARCIS PARKIR BERDASARKAN PUTUSAN
NOMOR : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 DI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN KOTA
LUBUKLINGGAU**

Oleh :
NOVAN
NIM : 1904010038

Lubuklinggau, Februari 2023

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Samosir'.

Agustinus Samosir, S.E., M.H

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fitriyani'.

Fitriyani, S.H., M.H

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora

Universitas Bina Insan



Dr. Dheo Rimbano, M.Si

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada hari Senin tanggal 06 Februari 2023 telah dilaksanakan Sidang Skripsi oleh Program Studi Hukum Fakultas Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan.

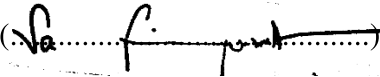
Nama : Novan

NIM : 1904010038

Judul Skripsi : Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara
Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan
Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Komisi Penguji

1. Ketua : Agustinus Samosir, S.E., M.H

()

2. Sekretaris : Fitriyani, S.H., M.H

()

3. Anggota : Wawan Fransisco, S.H., M.H

()

Mengetahui,
Kepala Program Studi Hukum
Universitas Bina Insan



Wawan Fransisco, S.H., M.H

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
HALAMAN PERNYATAAN



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa/I : Novan
NIM : 1904010038
Program Studi : Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi yang saya susun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Universitas Bina Insan, merupakan hasil kerja saya sendiri dan tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya. Ada bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa penelitian dan tugas akhir ini bukan hasil kerja saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Lubuklinggau, Februari 2023
Penulis,

Novan
1904010038

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Penyelesaian sengketa konsumen memberikan pengetahuan tentang sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga seluruh haknya dapat diakui dan dilindungi. Adapun pokok masalah yaitu Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Adapun sub masalah yaitu: 1) Bagaimana analisis penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. 2) Bagaimana pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.

Jenis penelitian ini normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara in action (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pendekatan minimal yang harus ada dalam penelitian hukum normatif-empiris adalah pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, karena tidak ada penelitian yang tidak bertitik tolak dari konsep-konsep dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian ditambah dengan salah satu atau lebih pendekatan dalam penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan data meliputi; pengumpulan data sekunder (kepuustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer (data pada obyek penelitian dilakukan) melalui wawancara dengan responden dan informan serta narasumber, angket (kuisisioner) atau daftar pertanyaan dan observasi terhadap lokasi penelitian yang akan dilakukan.


Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pengguna jasa parkir dalam hal hilangnya kendaraan bermotor di area lahan parkir dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan. Konsumen berhak untuk menggugat sepeda motor yang hilang di area parkir, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Proses penyelesaiannya melalui (konsiliasi, mediasi, arbitrase). Pertimbangan majelis dalam memeriksa dan memutus perkara yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi.

Mencermati banyaknya kasus sengketa maka konsumen harus teliti akan hak dan kewajibannya dalam memahami suatu perjanjian dengan pelaku usaha sebelum menyetujui perjanjian tersebut.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ABSTRACT

 This thesis discusses the Consumer Dispute Resolution Process Regarding the Inclusion of Standard Clauses on Parking Tickets at the Consumer Dispute Settlement Agency of Lubuklinggau City. The consumer dispute resolution process provides knowledge about disputes between consumers and business actors, so that all their rights can be recognized and protected. The main problem is how is the process of resolving consumer disputes at the Consumer Dispute Settlement Agency for the City of Lubuklinggau. The sub-problems are: 1) How is the analysis of consumer dispute resolution regarding the case of including a standard clause on a parking ticket based on decision Number: 001/BPSK-LLG/Arbitration/I/2022 at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Settlement Agency. 2) What are the considerations of the Assembly in deciding the case for the inclusion of a standard clause on a parking ticket based on decision Number: 001/BPSK-LLG/Arbitration/I/2022 at the Consumer Dispute Settlement Agency for Lubuklinggau City.

This type of research is normative-empirical. Normative-empirical (applied) legal research, is research that examines the implementation or implementation of positive legal provisions (legislation) and written documents in action (factual) in a particular legal event that occurs in society. The minimum approach that must exist in normative-empirical legal research is a conceptual approach, a statutory approach, because there is no research that does not start from the concepts and applicable laws and regulations, then one or more approaches are added to the research. empirical law. Data collection techniques include; secondary data collection (literature and written documents) through literature and document studies and primary data collection (data on the object of research carried out) through interviews with respondents and informants as well as resource persons, questionnaires (questionnaire) or lists of questions and observation of the location of the research to be carried out.

This research concludes that the consumer dispute settlement mechanism for users of parking services in the event of a loss of a motorized vehicle in the parking lot area can resolve the dispute through out-of-court channels. Consumers have the right to sue motorbikes that are lost in the parking area, because Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection guarantees consumers' rights to sue business actors who have committed violations through an institution tasked with resolving disputes between consumers and business actors (in this case the Consumer Dispute Resolution). The settlement process is through (conciliation, mediation, arbitration). The panel's considerations in examining and deciding cases are by examining petitions, evidence, examining evidence, listening to witnesses and expert witnesses and testing them legally and considering compensation.

Observing the number of dispute cases, consumers must be careful about their rights and obligations in understanding an agreement with a business actor before agreeing to the agreement.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN



MOTTO :

- Gusti Allah Mboten Sare (Tidak Pernah Tidur)
- Sepi Ing Pamrih, Rame Ing Gawe, Banter Tan Mblancang, Dhuwur Tan Nungkuli (Bekerja Keras dan Bersemangat Tanpa Pamrih, Cepat Tanpa Harus Mendahului, Tinggi Tanpa Harus Melebihi)
- The Law Of Life (Hukum Kehidupan)



Ucapan Terimakasih :

- *Ayahku Saini dan Ibuku Supriyati yang selalu mendoakan kesuksesan anaknya dan dengan sabar mendidik serta menyemangati penulis dalam setiap langkahnya.*
- *Kakakku tercinta (Tinsa Farsiska) yang telah menyemangati penulis dalam penulisan skripsi ini.*
- *Keluargaku tersayang yang telah mendukung penuh dalam penulisan skripsi ini.*
- *Teman-teman seperjuanganku.*
- *Serta sahabat-sahabatku.*

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan  ya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan  ya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi penulis dengan judul “Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau”. Untuk diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program Sarjana (S-1) pada Program Studi Hukum Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Sholawat dan salam tak lupa juga saya sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Yang memimpin umat manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh ilmu.

Dalam penulisan Skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun dari segi materi yang dimuat. Oleh karena itu, penulis selalu membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dalam hal penulisan maupun pemahaman materi untuk kedepannya nanti.


Untuk selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu :

1. Ayahku Saini dan Ibuku Supriyati yang selalu mendoakan kesuksesan anaknya dan dengan sabar mendidik serta menyemangati penulis dalam setiap langkahnya.
2. Bapak Dr.H.Sardiyo., MM selaku Rektor Universitas Bina Insan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lubuklinggau.

3. Bapak Muhammad  S.T., M.Kom. selaku Wakil Rektor I Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
4. Bapak Wakhid Nur Mukhlis, M.Pd selaku Wakil Rektor II Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
5. Bapak Dr. Dheo Rimbano, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora .
6. Bapak Wawan Fransisco, M.H selaku Kepala Program Studi Hukum Fakultas Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
7. Bapak Agustinus Samosir, S.E.,M.H selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arah dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Fitriyani, S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arah dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beserta Karyawan dan Karyawati yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberkan informasi dan data-data yang diperlukan.
10. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
11. Kawan seperjuangan Universitas Bina Insan Lubuklinggau
12. Serta seluruh pihak yang membantu terselesainya tugas akhir ini yang

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga pe
selanjutnya.



Lubuklinggau, Februari 2023

Novan

1904010038

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAC</i>	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematikan Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Literatur.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	21
2.3 Penelitian Relevan.....	49

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Metode Pendekatan	52
3.3 Spesifikasi Penelitian	54
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	54
3.5 Jenis dan Sumber Data	55
3.6 Teknik Pengumpulan Data	56
3.7 Teknik Analisis Data	56
BAB IV PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.2 Hasil Penelitian	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
DAFTAR TABEL



Halaman

Tabel 1.1 Rencana Kegiatan Pe	022-2023	55
-------------------------------	----------------	----

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR GAMBAR




Halaman

Gambar 1.1 Pengambilan Data	
Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.....	110
Gambar 1.2 Wawancara dengan Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos Majelis Pemerintah sekaligus Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau	110

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.1 Surat Keputusan  bimbingan 1 dan 2	97
Lampiran 1.2 Surat Keputusan Dosen Penguji Seminar Proposal Skripsi.....	98
Lampiran 1.3 Surat Keputusan Dosen Penguji Ujian Skripsi	99
Lampiran 1.4 Surat Telah Melaksanakan Riset	100
Lampiran 1.5 Formulir Perbaikan Ujian Skripsi.....	101
Lampiran 1.6 Formulir Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	102
Lampiran 1.7 Formulir Bimbingan Skripsi.....	103
Lampiran 1.8 Formulir Bimbingan Proposal Skripsi.....	104
Lampiran 1.9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	105
Lampiran 1.10 Surat Bukti Hasil Wawancara	109
Lampiran 1.11 Jurnal	111

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Biodata

Nama : Novan
Tempat / Tanggal Lahir : Mataram, 04 November 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Garuda RT 3 Dusun VI Desa Mataram,
Kecamatan Tugumulyo, Kabupaten Musi
Rawas, Provinsi Sumatera Selatan

Pendidikan

- SD : SD Negeri Mataram
- SMP/MTS Sederajat : SMP Negeri H Wukirsari
- SMA/MAN/SMK Sederajat : SMK Pertanian Negeri 2 Tugumulyo

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB I



HULUAN

1.1 Latar Belakang Per

Pertumbuhan perekonomian dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor sangat pesat saat ini namun tidak diimbangi dengan perkembangan dan perbaikan terhadap infrastruktur baik sarana maupun prasarana, sehingga terjadi ketidakseimbangan. Selanjutnya, ini menjadi salah satu indikator penyebab terjadinya berbagai macam masalah transportasi misalnya kemacetan-kemacetan dan kebutuhan akan fasilitas parkir bagi kendaraan akan terus meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang ada dimasyarakat umum baik itu wilayah perkotaan maupun perdesaan yang menimbulkan keresahan terhadap ketersediaan wilayah parkir. (Basri, 2015)

Menurut Pasal 1 Nomor 1 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 65 Tahun 1993, yang dimaksud dengan “parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara”. Fasilitas parkir merupakan fasilitas pendukung kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan. Fasilitas parkir dapat dibedakan menjadi 2 (dua), pertama fasilitas parkir pada badan jalan, yaitu fasilitas untuk parkir kendaraan dengan menggunakan sebagian badan jalan dan kedua, fasilitas parkir di luar badan jalan, yaitu fasilitas parkir yang dibuat khusus yang dapat berupa taman parkir dan/atau gedung parkir.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Fasilitas untuk umum adalah fasilitas parkir di luar badan jalan berupa gedung parkir atau parkir yang diusahakan sebagai kegiatan usaha yang berdiri sendiri dengan menyediakan jasa pelayanan parkir untuk umum.

Selama ini, pengelolaan parkir bukan tanpa masalah, seringnya terjadi kehilangan barang atau kendaraan di areal parkir menyebabkan maraknya terjadi perselisihan antara konsumen dengan petugas parkir. Kebanyakan petugas parkir tidak mau disalahkan atas hilangnya barang atau kendaraan konsumen. Bukan saja petugas parkir, pengelola jasa parkir juga tidak ingin ambil risiko jika terjadi kehilangan barang pada konsumen. Pengelola jasa parkir selalu menggunakan alasan bahwa hal tersebut telah sesuai dengan perjanjian atau klausula yang mengikat antara pengelola dan konsumen yang telah tertuang di karcis parkir, yakni, “Pengelola parkir tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang dan/atau kendaraan”, dan dengan berbagai macam kalimat yang mengandung makna yang sama. Pencantuman klausula yang tersebut di atas merupakan salah satu bentuk dari klausula baku yang berarti bahwa “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. Ketentuan dan persyaratan tentang pencantuman klausula baku merupakan salah satu wujud keseimbangan dalam hal kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

prinsip kebebasan berkontrak. Kemudian, ketentuan ini merupakan upaya dalam mencegah terjadinya berbagai tindakan yang merugikan konsumen karena ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan dengan jalan melanggar hukum.

Konsumen merupakan pihak yang seringkali dirugikan dalam suatu hubungan kerjasama tersebut. Karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah yang menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui pelayanan jasa parkir tersebut. Dalam praktik penggunaan klausula baku dalam tiket parkir dalam hal adanya kehilangan barang atau kendaraan itu sendiri di lokasi parkir maka akan menjadi tanggung jawab siapa, menilik kenyataan bahwa pengelola maupun penjaga parkir menolak bertanggung jawab dan berlindung pada klausula baku yang telah tertera maupun tidak tertera dalam tiket parkir tersebut. Lalu bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jika ada kehilangan barang atau kendaraan di lokasi parkir. (Yanto et al., 2020)

Beberapa kasus kehilangan maupun kerusakan kendaraan ditempat parkir sudah banyak terjadi dan selalu pelaku usaha berlindung dengan klausula baku tersebut untuk menghindar memberikan ganti rugi. Salah satu contoh yang telah diputus pengadilan hingga tingkat Peninjauan Kembali yaitu kasus kehilangan kendaraan milik Anny R. Gultom dan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hontas Tambunan. Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan menuntut PT. Secure Parking memberikan ganti kerugian atas kehilangan kendaraan miliknya dan parkir yang dikelola PT. Secure Parking di Plaza Cempaka Mas Jakarta. (Parmitasari, 2020)

Kemudian kasus kehilangan sepeda motor yang mana sampai putusan Mahkamah Agung atas gugatan yang diajukan oleh Sumito Y. Viansyah untuk mendapatkan penggantian kerugian atas hilangnya sepeda motor di areaparkir yang dikelola oleh PT Securindo Packtama (secure Parking). (Sander, 2018)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai lembaga yang diberikan mandat untuk menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut dengan BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melaksanakan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dengan membentuk majelis yang jumlahnya pada umumnya berjumlah 3 orang dengan perwakilan dari unsur Pemerintah, Pelaku Usaha dan Konsumen. Putusan yang dibuat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat dengan penyelesaian berupa putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. (Turatmiyah, 2016)

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga konsumen enggan untuk mengajukan sengketanya di Pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dan besarnya kerugian yang di alami. Tujuan pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, termasuk dalam pengawasan klausula baku sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf (c) tentang perlindungan konsumen. (Turatmiyah, 2016)

Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau sendiri terdapat juga sengketa antara pengelola parkir dengan konsumen di salah satu Rumah Sakit di Kota Lubuklinggau. Dimana dalam putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 yang mana amar putusannya berisi tentang hukuman terkait ganti rugi atas kehilangan sepeda motor serta menetapkan pencantuman klausula baku dalam karcis parkir tersebut ditetapkan **batal demi hukum**.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul : **“Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau”**.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang penulisan skripsi ini, dengan demikian dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :



1. Bagaimana analisis penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau?
2. Bagaimana pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui analisis penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.
2. Untuk mengetahui pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen Lubuklinggau.



1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik yang tidak hanya untuk peneliti, tetapi juga untuk akademis dan masyarakat umum.

a. Manfaat Teoritis

- 1) Manfaat bagi peneliti, penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti lain serta perkembangan ilmu hukum kedepannya, khususnya dalam hukum bisnis,
- 2) Manfaat bagi pihak lain memberikan informasi dan pemahaman teori dan kepustakaan mengenai perlindungan konsumen dari jasa layanan parkir yang merugikan konsumen, serta mengetahui tentang klausula baku dan hal-hal yang berkaitan dengannya.

b. Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pengelola jasa parkir dan masyarakat dalam menggunakan jasa parkir serta resiko dan langkah-langkah untuk memperoleh kepastian hukum,
- 2) Sebagai pedoman untuk menyelesaikan permasalahan sejenis tentang perlindungan konsumen jasa parkir;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 3) Sebagai bahan masukan bagi para konsumen dalam melakukan upaya hukum memperoleh haknya dalam apabila terjadi kehilangan hak bermotor.



1.5 Sistematika Penulisan

Untuk menjelaskan isi skripsi ini secara menyeluruh ke dalam penulisan yang sistematis dan terstruktur, maka skripsi ini disusun dengan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan Pada bab pendahuluan ini akan menguraikan sekaligus menjelaskan tentang Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka Bagian ini akan menjelaskan tentang Literatur, Kerangka Teori dan Penelitian Relevan.

BAB III Metode Penelitian Pada bab ini pembahasan ditujukan pada Jenis Penelitian, Metode Pendekatan Penelitian, Spesifikasi Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

BAB IV Pembahasan Pada bab ini penggambaran umum objek penelitian dan hasil penelitian.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB V Kesimpulan dan Saran Pada bab ini akan disajikan

kesimpulan dari hasil penelitian dan saransaran dari penulis.

Daftar Pustaka





2.1 Literatur

2.1.1 Analisis

a. Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.

Menurut Komarudin dalam (Angelina, Ghita, 2017:10) mengemukakan bahwa analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang padu. (Septiani et al., 2020)

Menurut Ardianto, dalam Hilarius Wahyu (2008: 8) “Analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam”. Jadi analisis disini adalah sebuah kajian yang diteliti guna mendapatkan hasil yang mendalam. (Firman, 2015)

Menurut Jogiyanto dalam (Mujati, Hanik dan Sukadi, 2011: 1) “Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya. (Puspitasari, 2020)

Sedangkan menurut Harahap dalam (Azwar, 2019) Pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. (Septiani et al., 2020)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan berpikir untuk memecahkan atau menguraikan satu pokok menjadi bagian-bagian atau komponen-komponen yang lebih rinci sehingga dapat diketahui penjelasan, karakteristik dari setiap bagian, dan keterkaitan antara satu sama lain secara keseluruhan.

Kata analisis atau analisa berasal dari bahasa Yunani Kuno, yaitu “*analisis*” yang artinya melepaskan. Yang dimaksud dengan analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Pengertian Analisis dapat juga diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut. (Puspitasari, 2020)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses pelacakan serta penemuan secara sistematis catatan lapangan yang telah diperoleh dari wawancara, observasi serta bahan lain agar peneliti dapat melaporkan hasil penelitian. Analisis data meliputi kegiatan pelacakan, pengorganisasian, pemecahan dan sistesis, pencarian pola serta penentuan bagian-bagian akan dilaporkan sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan, terus menerus dan berulang-ulang.

Analisis data dilakukan selama proses pengumpulan dan setelah data dikumpulkan secara keseluruhan. Beriringan dengan pengumpulan data, dilakukan analisis (*interpretasi*) dengan maksud mempertajam fokus pengamatan serta memperdalam masalah yang relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Analisis data selama proses pengumpulan data amat penting artinya bagi peneliti untuk melakukan pengamatan terfokus terhadap permasalahan yang dikaji.

Analisis data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya analisis deskriptif, diawali dengan pengelompokan data yang sama, selanjutnya dilakukan interpretasi untuk memberi makna setiap subaspek dan hubungan antara satu dengan lainnya. Kemudian dilakukan analisis atau interpretasi keseluruhan aspek untuk memahami makna hubungan antara aspek yang satu dengan lainnya yang menjadi fokus penelitian. Makna diinterpretasi dalam penganalisaan data dari sudut pandang informan dimana penelitian

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

tersebut dilaksanakan. Peneliti kualitatif membuat interpretasi data dan penarikan kesimpulan secara ideografis (dalam bentuk kekhususan) dan tematik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian kualitatif terikat nilai dan tempat serta tidak bersifat universal. (Firman, 2015)

2.1.2 Sengketa Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (Sariyani, 2018)

Pengertian konsumen terbagi dalam tiga bagian, yang terdiri atas:

- 1) Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau jasa pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang dan/atau jasa lain atau untuk memperdagangkan (distributor), dengan tujuan komersil;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 3) Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, dan rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir, yakni pengguna terakhir atau pemanfaat akhir suatu produk (*end user*). Konsumen sebagai pengguna akhir (*end user*) dimana tidak ada motif untuk memperoleh keuntungan dari transaksi yang dilakukan konsumen dengan pelaku usaha. (Sariyani, 2018)

b. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur pada Pasal 1 angka 3 yang ditegaskan yaitu pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (Sariyani, 2018)

c. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

tertentu. Sengketa ini dapat menyangkut pemberian sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu sebagaimana diatur dalam Pasal 1233 jo 1234 KUHPerdata atau dapat pula berbagai kombinasi dari prestasi tersebut. (Bustamar, 2015)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata “sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang mempunyai menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK));
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam hubungannya untuk memahami pengertian sengketa konsumen yang terirat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada beberapa kata kunci, yaitu pertama, batasan konsumen dan pelaku usaha; kedua, batasan penyelesaian

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

sengketa konsumen. Dalam Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dari ketentuan itu saja sudah menunjukkan yang dimaksud sengketa konsumen yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. (Afrilia & Sulistyaningrum, 2017)

Menurut Shidarta dalam (Shidarta 2016) sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja. (Shidarta, 2016)

Sedangkan Nasution dalam (Az Nasution 2006) mengemukakan, sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu. (Nasution, 2020)

d. Faktor Penyebab Sengketa Konsumen

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan timbal balik, yang artinya konsumen sebagai pihak pemakai, pengguna dan pemanfaat barang atau jasa berhak untuk mendapatkan, memakai serta

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

menikmati barang atau jasa yang sesuai dengan standar produksi serta standar kebutuhan itu sendiri. Disatu sisi konsumen juga memiliki kewajiban membayar barang atau jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha begitu juga pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang atau jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen. Namun dalam prakteknya tidak berjalan sebagaimana mestinya, hal ini disebabkan karena tidak terkondisinya rasa keadilan serta tidak terakomodirnya kepentingan kedua belah pihak secara utuh. Sehingga menimbulkan suatu konflik yang pada akhirnya menjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. (Eggy, 2012)



2.1.3 Klausula Baku

a. Pengertian Klausula Baku

Perjanjian standar atau yang biasa disebut perjanjian baku (klausul baku) sebenarnya dikenal sejak zaman Yunani Kuno. Plato (423-347 SM), misalnya pernah memaparkan praktik penjualan makanan yang harganya ditentukan secara sepihak oleh si penjual. Dalam perkembangannya, tentu saja penentuan secara sepihak oleh produsen/penyalur produk (penjual), tidak lagi sekedar masalah harga, tetapi mencakup syarat-syarat yang lebih detail. Selain itu, bidang-bidang yang diatur dalam perjanjian standar pun semakin bertambah luas.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tujuan dibuatnya perjanjian standar atau perjanjian baku yaitu untuk memberikan  an bagi para pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu,  dari tujuan itu, Badruzaman dalam (Shidarta, 2016) mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.

Sjahdeni dalam (Shidarta, 2016) mengartikan “perjanjian standar atau perjanjian baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan”. Sjahdeni menekankan, yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya. (Shidarta, 2016)

Menurut Abdulkadir dalam (David, M.L Tobing 2019) Perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan, dan ukuran. (Tobing, 2019)

Menurut Badruzaman dalam (Sariyani, 2018) Perjanjian baku sebenarnya adalah perjanjian yang isinya dibakukan syarat eksenorasi dan dituangkan dalam bentuk formulir. (Sariyani, 2018)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Di satu sisi, bentuk perjanjian seperti ini sangat menguntungkan jika dilihat dari sisi tenaga dan biaya yang dapat di hemat. Namun, dalam bentuk perjanjian seperti ini tentu menempatkan pihak yang tidak ikut membuat klausul-klausul di dalam perjanjian itu sebagai pihak yang baik langsung maupun tidak sebagai pihak yang dirugikan, yakni di satu sisi sebagai salah pihak dalam perjanjian itu memiliki hak untuk memperoleh kedudukan seimbang dalam menjalankan perjanjian tersebut, di sisi lain ia harus menurut terhadap isi perjanjian yang disodorkan kepadanya. Jadi, perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen/pelaku usaha, dan mengandung ketentuan yang berlaku umum, sehingga pihak lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan yaitu menyetujui atau menolaknya.

Yang dimaksud dengan klausula baku menurut pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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.”

Perjanjian baku atau klausula baku sangat penting diatur dalam sebuah undang-undang karena dalam transaksi perdagangan baik barang maupun jasa, perjanjian baku harus memenuh prinsip kesetaraan para pihak untuk mengeliminir dominasi salah satu pihak dalam menentukan isi perjanjian baku, sehingga jika timbul kerugian

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

yang diakibatkan kelalaian atau ketidak hati-hatian para pihak harus dapat dimintakan pertanggung jawaban kepada pihak yang salah dengan menerapkan prinsip yang adil menurut hukum. (Sariyani, 2018)



2.1.4 Parkir

a. Pengertian Parkir


Perjanjian standar Menurut Pasal 1 Nomor 1 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 65 Tahun 1993, yang dimaksud dengan “parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara”. Fasilitas parkir merupakan fasilitas pendukung kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan. Fasilitas parkir dapat dibedakan menjadi 2 (dua), pertama fasilitas parkir pada badan jalan, yaitu fasilitas untuk parkir kendaraan dengan menggunakan sebagian badan jalan dan kedua, fasilitas parkir di luar badan jalan, yaitu fasilitas parkir yang dibuat khusus yang dapat berupa taman parkir dan/atau gedung parkir. Fasilitas untuk umum adalah fasilitas parkir di luar badan jalan berupa gedung parkir atau taman parkir yang diusahakan sebagai kegiatan usaha yang berdiri sendiri dengan menyediakan jasa pelayanan parkir untuk umum.

Menurut ketentuan Pasal 1 butir 15 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan “ Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya”.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2.2 Kerangka Teori

Kerangka teori  landasan dari teori dalam memperkuat kebenaran dari p... an yang dianalisis. Penelitian ini menggunakan teori-teori sebagai berikut:

a. Teori Pencantuman Klausula Baku

Salah satu hal yang menyebabkan munculnya pengaturan klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah banyaknya klausula baku yang sangat merugikan pihak konsumen. Pembuatan klausula baku yang sangat merugikan konsumen dianggap membuat posisi tawar menawar konsumen menjadi lemah. Meskipun demikian, klausula baku bukanlah suatu hal yang perlu diharamkan. Seperti halnya di sejumlah negara lain, di Indonesia klausula baku marak digunakan dalam perjanjian, khususnya perjanjian yang dekat dengan kehidupan sehari-hari. Misalnya, perjanjian parkir, asuransi, jual beli rumah, sewa-menyewa, dan sebagainya. (Tobing, 2019)

Kedudukan klausula baku dalam hukum perjanjian di Indonesia dapat ditelusuri dari dasar hukum yang mengatur terkait dengan klausula baku tersebut, serta penggunaan klausula baku dalam hubungan keperdataan yang dilakukan oleh para pihak. Mengenai kedudukan klausula baku dapat dilihat dari aturan hukum yang mengaturnya serta beberapa contoh perjanjian yang menggunakan klausula baku.

Protected by PDF Anti-Copy Free


(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Aturan hukum di Indonesia telah mengatur terkait dengan klausula baku yang digunakan di dalam hubungan bisnis atau perjanjian. Hal ini dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam Pasal tersebut jelas disebutkan bahwa adanya aturan-aturan yang mengatur keberadaan klausula baku yaitu:

- 1) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- 2) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- 3) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- 5) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 6) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 7) menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa  baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- 8) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selain itu, dalam aturan yang terdapat di dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 ayat (2) menyebutkan bahwa: “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”.

Sedangkan pada ayat (3) lebih lanjut disebutkan 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”. Dalam penerapannya adanya ketentuan pada ayat (3) tersebut penggunaan klausula baku yang letaknya sebagaimana yang diatur di dalam ayat (1) dan (2), masih banyak dijumpai. Tidak hanya berhenti disitu, di dalam ayat (3) bahwa,

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

“Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini”.

Pada umumnya perjanjian yang dilakukan oleh para pihak tidak terikat dalam bentuk-bentuk tertentu, selain itu undang-undang yang ada di Indonesia juga tidak mengatur secara terperinci bentuk maupun isi dari perjanjian yang ada. Setidaknya di dalam suatu perjanjian terdapat dua syarat yang harus ditaati oleh kedua belah pihak yaitu, syarat pokok dan syarat pelengkap. Syarat pokok dapat dimaknai sebagai syarat fundamental bagi setiap perjanjian sehingga tidak dipenuhinya syarat tersebut akan berpengaruh terhadap tujuan utama dari perjanjian yang dilakukan. Sedangkan syarat pelengkap merupakan syarat yang kurang begitu penting, karena hanya sebagai pelengkap dalam perjanjian, apabila syarat pelengkap ini tidak dipenuhi hanya akan menimbulkan kerugian, namun tidak berakibat pada gugur atau hapusnya perjanjian tersebut.

Penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian muncul dari kebutuhan yang ada di dalam masyarakat itu sendiri, bahwa dalam suatu hubungan bisnis yang membutuhkan suatu akta perjanjian yang cukup rumit dan menghabiskan banyak biaya, maka dengan adanya klausula baku diharapkan dapat memangkas biaya operasional yang dibutuhkan serta mempersingkat waktu. Meski demikian dalam penerapannya keinginan untuk menghemat

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

biaya operasional serta mempersingkat waktu dalam membuat suatu perjanjian tidak jarang justru menimbulkan konflik yang timbul pada proses pelaksanaan perjanjian tersebut.

Pihak yang berkedudukan lemah cenderung hanya menerima dan menandatangani isi perjanjian karena dia tidak memiliki daya tawar untuk merubah isi kontrak tersebut. Jika berdasar pada dari tujuan yang hendak diraih oleh para pihak dalam suatu perjanjian tersebut dapat diketahui bahwa perjanjian yang dilakukan tersebut bertujuan untuk mendapatkan kesepakatan sekaligus sebagai dasar hukum bagi para pihak untuk berbuat maupun tidak berbuat sesuatu. Adapun isi dari perjanjian yang lahir dari kesepakatan antara kedua belah pihak tersebut menjadi dasar bagi para pihak dalam mencapi tujuan serta kepentingan masing-masing.

Penggunaan klausula baku dalam perjanjian saat ini tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan pengusaha yang menginginkan adanya suatu perjanjian yang cepat dengan biaya yang murah sehingga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan (efisien). Hubungan keperdataan yang timbul pada para pihak yang saling mengikatkan diri, memberikan konsekuensi hukum yang harus ditaati dan di jalankan oleh kedua belah pihak tersebut, lahirnya hubungan tersebut berawal dari adanya kesepakatan dengan tujuan yang akan dicapai.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Selain berkaitan dengan klausula baku upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki keadilan berkontrak dapat dilakukan dengan upaya pembinaan dan pengawasan, dalam hal ini tanggung jawab pembinaan berada pada pemerintah sebagaimana diatur di dalam Pasal 29 Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yaitu;

- 1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- 2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- 3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- 4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

c. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Upaya pengaturan klausula baku tidak akan dapat berjalan ketika tidak ada usaha pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah untuk membuat suatu kebijakan yang dapat membuat iklim hubungan para pihak dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya pembinaan tersebut diharapkan mampu menciptakan pelaku usaha yang kuat serta menjadikan konsumen yang mandiri serta hubungan yang sehat antara produsen dan konsumen. (Muaziz & Busro, 2012).

Menurut Sariyani dalam (Sariyani, 2018) ciri perjanjian baku (klausula baku) yaitu :

- 1) Perjanjian baku (klausula baku) bukanlah perjanjian murni karena pada saat dibuat hanya ada satu pihak yang mengetahuinya yaitu si pembuat itu sendiri/ tidak ada negosiasi:
- 2) Perjanjian baku (klausula baku) memuat syarat-syarat eksonerasi yang membuat pembatasan dan/atau

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pengalihan tanggungjawab dari si pembuat perjanjian

baku (p



- 3) Isi perjanjian sudah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh satu pihak dan untuk diberlakukan secara berulang-ulang (biasanya oleh pengusaha atau produsen dalam melakukan perjanjian dengan konsumen);
- 4) Perjanjian baku (klausula baku) tersebut sudah tidak tercetak dalam suatu kertas perjanjian dan tidak dapat dilakukan perubahan lagi kecuali oleh yang membuat dan menetapkan;
- 5) Umumnya perjanjian baku (klausula baku) harus dimintakan tanda tangan atau paraf dari pihak yang “terpaksa” menerima saja isi perjanjian tersebut namun dalam praktek banyak perjanjian baku yang tidak diperlukan tanda tangan dan atau paraf melainkan hanya berupa ketentuan-ketentuan umum dalam satu produk seperti halnya karcis parkir kendaraan. (Sariyani, 2018)

Badruzaman dalam (Sariyani, 2018) membedakan macam-macam jenis perjanjian dengan klausula baku dalam 4 (empat) jenis yaitu:

- 1) Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat di sini adalah pihak

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kreditur yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibanding kreditur;

- 2) Perjanjian timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya dalam perjanjian buruh kolektif;
- 3) Perjanjian baku yang ditetapkan pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai obyek hak-hak atas tanah;
- 4) Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan. Di dalam kepustakaan Belanda, jenis keempat ini disebut dengan kontrak model. (Sariyani, 2018)


Secara umum bentuk perjanjian dengan syarat-syarat baku atau klausula baku terdiri dari 2 bentuk, bentuk dokumen dan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

bentuk persyaratan-persyaratan dalam perjanjian. Lebih lanjut,

Nasution dalam (Nasution, 2020) menjabarkan menjadi:

- 
- a) Dalam bentuk dokumen
- 1) Perjanjian baku dalam bentuk dokumen mempunyai bentuk-bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, pada papan-papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan tamu atau di lapangan atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau wadah produk yang bersangkutan.
- b) Dalam bentuk perjanjian
- 1) Perjanjian baku dalam bentuk perjanjian merupakan suatu perjanjian yang konsepnya atau draftnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya penjual atau produsen. Perjanjian ini disamping memuat aturan-aturan yang umumnya biasa tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan-persyaratan khusus baik berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, syarat-syarat tentang risiko tertentu, hal-hal tertentu yang tidak ditanggung dan/atau berbagai persyaratan lain yang pada umumnya menyimpang dari ketentuan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

yang umum berlaku. Berkaitan dengan masalah

b. ketentuan syarat-syarat umum yang
 ditentukan atau ditunjuk oleh perusahaan

tertentu, termuat pula ketentuan tentang ganti rugi

dan jaminan-jaminan tertentu dari suatu produk.

(Nasution, 2020)

b. Teori Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa. Menurut Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha di peradilan umum secara perorangan atau secara berkelompok (*class action*). Gugatan terhadap pelaku usaha tersebut juga dapat diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah dan atau instansi

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

terkait apabila barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan menimbulkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.



Selain melalui pengadilan, alternatif penyelesaian sengketa konsumen oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi), yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase dan memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Pada dasarnya konsumen dapat langsung menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, namun apabila pelaku usaha yang bersengketa dengannya menolak atau tidak memberi tanggapan atas tuntutan ganti rugi tersebut maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang bersangkutan ditempat kedudukan konsumen. Jika

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

konsumen memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha sering terjadi dikarenakan konsumen merasa dirugikan terhadap barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Dalam kegiatan perdagangan terdapat hubungan saling membutuhkan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen membutuhkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha sedangkan pelaku usaha membutuhkan keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi perdagangan dengan konsumen.

Pasal 45 ayat (1), (2) dan (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 3) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dapat dilakukan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan ruang bagi konsumen yang dirugikan menggugat pelaku usaha melalui peradilan umum tetapi jika konsumen ingin penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha melalui di luar pengadilan maka Undang-undang Perlindungan Konsumen menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Badan yang dibentuk oleh pemerintah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut.

Tata caranya adalah membuat pengaduan atas kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, lembaga ini diberi tugas dan wewenang oleh Negara untuk sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Adapun tugas dan wewenangnya adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan baik tertulis

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap konsumen, memutuskan atau menetapkan ada atau tidak adanya kerugian konsumen dan memberikan sanksi administratif.

Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Regulasi yang mengatur ulang PP Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional itu juga berisi beberapa poin tambahan, seperti terkait pembentukan struktur organisasi serta kebijakan penggunaan anggaran. Pada aturan baru yang ditandatangani pada tanggal 23 Januari 2019 itu kembali menegaskan peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagai lembaga nonstruktural pemberi saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2019 menetapkan susunan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri dari ketua yang merangkap anggota, wakil ketua yang juga merangkap anggota, serta keanggotaan minimal 15 orang dan maksimal sebanyak 25 orang.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menilai perlindungan konsumen di Indonesia masih sangat minim.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Laporan konsumen sejak 2017 lalu terus bertambah atau meningkat. Banyak dalam setahun, sekarang hampir 500 lebih laporan. Banyak jenis laporan yang disampaikan konsumen yang merasa dirugikan oleh perusahaan atau mitranya. Seperti soal transaksi *e-commerce*, transportasi, pembiayaan, kesehatan, makanan minuman, pembiayaan, dan lainnya. Laporan yang paling tinggi, 80 persen pengaduan itu pada sektor pembiayaan perumahan (Kredit Pemilikan Rumah). Sejauh ini baru sekitar 20-30 persen perusahaan yang sadar dan peduli pada perlindungan konsumen. Ini juga dipengaruhi atas aturan yang menjerat mereka masih tumpul, sehingga perusahaan yang disanksi tidak merasa jera.

Dasar hukum penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah terdiri dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/8/2002 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa (BPSK); Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2002 pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tata cara penyelesaian sengketa

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006; dan Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tata cara pengaduannya adalah dengan membuat surat permohonan kepada Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mengisi formulir pengaduan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berisi: Nama, Alamat Pengadu dan Alamat yang diadukan; keterangan waktu/tempat terjadinya transaksi, kronologis kejadian, bukti-bukti yang lengkap seperti: Faktur, Kwitansi, Bon dll dan Foto copy KTP pengadu.

Tata Cara Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya menangani kasus perdata saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha. Cara penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan dengan cara: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah bersifat final dan mengikat atau dengan kata lain wajib dan harus

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dipatuhi oleh Para Pihak yang bersengketa. Prinsip Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melakukan penyelesaian sengketa adalah dengan cara Musyawarah, Cepat, Murah, dan Adil.

Prosedur penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berawal dari permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri, nama dan alamat lengkap pelaku usaha, barang atau jasa yang diadukan, bukti perolehan (bona, kwitansi dan dokumen bukti lain), keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut, saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh dan foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Setelah itu ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.



Cara penyelesaian sengketa konsumen adalah terdiri dari:

- 1) Konsiliasi. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak sebagai konsiliator;
- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2) Mediasi. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dan
- e) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- b) Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan membina persahabatan, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dan menyelesaikan sengketa;
 - c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan.
- 3) Arbitrase. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya. (Maryanto, 2019)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

c. Teori Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui berbagai metode, antara lain arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Hasil penyelesaian perkara tersebut dicantumkan dalam perjanjian tertulis. Agar kuat secara hukum, perjanjian dilampirkan keputusan majelis yang dibubuhi tanda tangan ketua dan anggota majelis. Adapun bentuk putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak. Apa pun putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, semua itu bersifat final dan memiliki kekuatan hukum. Eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bisa diajukan kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang merasa dirugikan.

Peraturan dalam Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak mungkin bisa diajukan banding. Hal senada juga diungkapkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12. Dalam Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di situ tertulis, bahwa ada peluang untuk mengajukan banding ke Pengadilan Negeri setempat. Pihak yang bersengketa diberikan waktu tenggang 14 hari pasca pembacaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sayangnya, permasalahan kerap timbul akibat Badan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak menegaskan adanya keberatan secara hukum. (Maryanto, 2019)

Menurut pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimaksud. (Bustamar, 2015)

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai putusan majelis badan penyelesaian sengketa dalam membuat yang bersifat final dan mengikat. Pasal 54 ayat:

- a) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
- b) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- c) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
- d) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Penjelasan Pasal 54 ayat (3): Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kasasi. Sesuai dengan ketentuan-ketentuan tersebut, dapat dipahami putusan kasasi bersifat final dan mengikat dan tidak ada upaya banding kasasi. Hal ini menunjukkan tidak ada lagi upaya hukum lain yang dapat dilakukan oleh pihak yang keberatan atas putusan majelis, tetapi apabila dicermati pada ketentuan- ketentuan lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akan diketahui tidak ada harmonisasi antara ketentuan-ketentuan dalam pasal-pasal tertentu yang isinya menyatakan sebagaimana dalam Pasal 55: Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56 ayat:

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa

konsumen



- (4) Apabila badan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 56 ayat (3) menyatakan para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Hal ini menunjukkan putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak bersifat final dan mengikat. Hal ini dapat menimbulkan persoalan hukum sebagai berikut:

- (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dapat memberikan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- (2) Konsumen dan pelaku usaha tidak dapat menyelesaikan perkara dengan cepat, sederhana dan biaya ringan;
- (3) Khusus penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara arbitrase seharusnya ada harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan pada Pasal 54 ayat (1) butir (a) yang menyatakan suatu putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa" dan asas Penyelenggaraan Kekuasaan Kehakiman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Pasal 2 ayat (1) peradilan dilakukan "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa" agar putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kekuatan eksekutorial.
- (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pada Pasal 57 Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pasal 58 ayat

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

(1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Ketentuan-ketentuan tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang mengatur dalam Pasal 59 ayat (1) Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Ayat (2) Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Ayat (3) Dalam hal para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah ketua pengadilan negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa.

Agar Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat dapat dilaksanakan dan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

memiliki kekuatan eksekutorial tentunya diperlukan upaya untuk melakukan pe... dalam ketentuan-ketentuan Undang-Undang Nomor ... 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dan perlu adanya harmonisasi dengan Peraturan Perundang-undangan lainnya untuk memberikan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan bagi para pihak. (Domaha, 2017)

2.3 Penelitian Relevan

Penelitian skripsi ini merujuk kepada beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk menjadi rujukan bagi peneliti, diantaranya:

- a. Skripsi yang berjudul “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN JASA PARKIR KENDARAAN BERMOTOR” karya Masyita Mustika Sariyani, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Tahun 2018. Dalam skripsi ini membahas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen jasa parkir serta untuk mengetahui pertimbangan hakim dalam memutuskan perkara sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Skripsi yang berjudul “ANALISIS KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN JUAL BELI PERUMAHAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” karya Indah Dwita, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Tahun 2019. Dalam skripsi ini membahas akibat hukum dalam pencantuman klausula baku dalam perjanjian jual beli perumahan.

- c. Skripsi yang berjudul “ANALISIS KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP SENGKETA LEASING KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Putusan BPSK Nomor 02/PTS-BPSK/BK/IV/2013)” karya Silvia Rahmani, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Tahun 2019. Dalam skripsi ini membahas mengenai kewenangan dan pertimbangan hukum majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjatuhkan putusan sengketa konsumen serta kekuatan hukum dan penerapan putusan yang dikeluarkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- d. Tesis yang berjudul “KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PENGAWASAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU KONTRAK BISNIS TERHADAP PUTUSAN YANG DIBATALKAN PERADILAN” karya Efka Firsta, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Tahun 2021. Dalam tesis ini membahas mengenai analisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam pengawasan pencantuman klausula

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

baku yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen,
kepastian hukum bentuk perlindungan hukum terhadap
konsumen dalam an yang dibatalkan peradilan umum.



METODE PENELITIAN



3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara *in action* (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan hukum pada peristiwa hukum *in concreto* sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atau dengan kata lain apakah ketentuan peraturan perundang-undangan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan mencapai tujuannya atau tidak. (Muhaimin, 2020)

3.2 Metode Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif-empiris merupakan modifikasi pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Dalam penelitian hukum normatif-empiris yang menjadi fokus kajiannya norma hukum dan penerapan hukum dalam masyarakat. Pendekatan dalam penelitian hukum normatif meliputi; pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan; pendekatan sejarah hukum, pendekatan perbandingan hukum, pendekatan kasus tetap digunakan sesuai dengan permasalahan penelitian.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kemudian digabungkan dengan pendekatan yang sering digunakan dalam penelitian hukum empiris meliputi: pendekatan sosiologis, pendekatan antropologis, dan pendekatan psikologi hukum.

Oleh karena itu, menurut Muhaimin dalam (Muhaimin, 2020) pendekatan yang dapat digunakan dalam penelitian hukum normatif-empiris, meliputi:

- a. Pendekatan konseptual;
- b. Pendekatan perundang-undangan;
- c. Pendekatan sejarah hukum;
- d. Pendekatan perbandingan hukum;
- e. Pendekatan kasus;
- f. pendekatan sosiologi hukum;
- g. pendekatan antropologi hukum; dan
- h. pendekatan psikologi hukum.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berpendapat selain pendekatan dalam penelitian hukum normatif, maka digunakan pendekatan dalam penelitian hukum empiris. Sehingga peneliti dapat memilih satu atau lebih dari pendekatan dalam penelitian hukum tersebut baik pendekatan dalam penelitian hukum normatif maupun dalam penelitian hukum empiris tergantung permasalahan yang akan dikaji atau diteliti. Dan pendekatan minimal yang harus ada dalam penelitian hukum normatif-empiris adalah pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, karena tidak ada penelitian yang tidak bertitik tolak dari konsep-konsep dan peraturan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

perundang-undangan yang berlaku, kemudian ditambah dengan salah satu

atau lebih pendekatan dan penelitian hukum empiris. (Muhaimin, 2020)



3.3 Spesifikasi Penelitian

Penelitian hukum normatif-empiris merupakan penelitian hukum yang berbasis pada penelitian hukum yang bukan hanya mengkaji mengenai sistem norma dalam peraturan perundang-undangan, namun mengamati reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja atau diterapkan di dalam masyarakat sebagai objek kajiannya.

Metode penelitian hukum normatif-empiris pada dasarnya merupakan penggabungan antara penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif-empiris terkait dengan ketentuan hukum normatif peraturan perundang-undangan (norma atau aturan) dan pelaksanaannya pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam suatu masyarakat. (Muhaimin, 2020)

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang beralamat di Jl. Garuda RT 06 Kelurahan Lubuk Tanjung, Kecamatan Lubuklinggau Barat 1, Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan 31611.

3.4.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan, dimulai dari tanggal 01 September 2022 sampai dengan 01 Februari 2023.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 1.1
Rencana Kegiatan dan Penelitian 2022-2023

No	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan / Bulan					
		Sep	Okt	Nop	Des	Jan	Feb
1	Pengajuan Judul dan persetujuan						
2	Persiapan Proposal						
3	Pembuatan dan Pengajuan Proposal						
4	Perbaikan Proposal						
4	Persetujuan Seminar Proposal						
5	Seminar Proposal						
6	Perbaikan setelah Seminar Proposal						
8	Pengumpulan dan Pengelolaan data						
9	Pengajuan BAB I, II, III & Perbaikan						
10	Pengajuan BAB IV, V, & Perbaikan						
11	Ujian Skripsi						

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk mengkaji penelitian hukum normatif-empiris, yaitu: data sekunder dan data primer. Sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi dokumen. Studi kepustakaan meliputi; buku, jurnal, proseding seminar, makalah, kamus hukum, ensikolepdia hukum, kamus literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya. Di samping studi pustaka, juga studi dokumen yang meliputi; dokumen hukum peraturan perundang-undangan secara hirarkis atau berjenjang, yurisprudensi, perjanjian/kontrak dan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 .

Data primer merupakan data yang berasal dari data lapangan yang diperoleh dari responden dan informan. Sumber data primer merupakan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

data yang diperoleh dari sumber utama. Sumber data primer dimaksud bisa diperoleh dari: responden, informan serta narasumber. Data primer diperoleh dari Sekretaris Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. (Muhaimin, 2020)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian hukum normatif-empiris Muhaimin ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif-empiris, dapat digunakan secara terpisah maupun secara bersama-sama. Teknik pengumpulan data tersebut meliputi; pengumpulan data sekunder (kepuustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer (data pada obyek penelitian dilakukan) melalui wawancara dengan responden dan informan serta narasumber, angket (kuisisioner) atau daftar pertanyaan dan observasi terhadap lokasi penelitian yang akan dilakukan. (Muhaimin, 2020)

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian hukum memiliki sifat seperti; deskriptif, evaluatif dan preskriptif. Oleh karena itu, menurut penulis sifat analisis penelitian hukum normatif-empiris diantaranya, sebagai berikut:

1. Deskriptif

Sifat analisis deskriptif maksudnya adalah memberikan gambaran atau pemaparan atas subyek dan obyek penelitian sebagaimana hasil

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

penelitian yang dilakukan apa adanya tanpa melakukan justifikasi

terhadap hasil pene

2. Evaluatif



Dalam analisis yang bersifat evaluatif, yaitu memberikan justifikasi atas hasil penelitian. Peneliti akan memberikan penilaian dari hasil penelitian, apakah hipotesis, dari teori hukum yang diajukan diterima atau ditolak.

3. Preskriptif

Sifat analisis ini dimaksudkan untuk memberikan argumentasi atas hasil penelitian yang telah dilakukannya. Argumentasi dilakukan oleh peneliti untuk memberikan preskripsi atau penilaian mengenai benar atau salah atau apa yang seyogianya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum dari hasil penelitian. (Muhaimin, 2020)



4.1 Gambaran Umum Objek

4.1.1 Sejarah Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kota Lubuklinggau

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau adalah merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2012 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sejarah lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau tidak terlepas dari sejarah lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang tersebut mengamanatkan adanya suatu lembaga yang mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atau masyarakat dari perilaku-perilaku usaha yang kadang kala merugikan konsumen.

Sejak berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau yang beranggotakan 9 (Sembilan) orang anggota terdiri dari 3 (Tiga) orang unsur pemerintah, 3 (Tiga) orang unsur pelaku usaha dan 3 (Tiga) orang unsur konsumen serta dibantu

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

oleh lima orang sekretariat dari unsur pemerintah. Pelantikan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Lubuklinggau tersebut merupakan yang pertama sejak berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Tahun 2014.

Selanjutnya pada hari selasa tanggal 29 Oktober 2019 H. Herman Deru melantik secara resmi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau periode 2019-2024 bersamaan dengan BPSK Kota Palembang bertempat di Griya Agung, Palembang.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, proses pelantikannya berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 1300 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Periode 2019-2024 yang terdiri dari 9 orang antara lain: Nurussulhi Nawawi, S.Sos, Zon Maryono, SE, MM dan Erada Janesa, SH dari unsur pemerintah. Kemudian unsur dari konsumen, Dedi Irawan, SH, Lendri Alfikar, S.Pd dan Sehabuddin. Sementara unsur dari pelaku usaha, Aminatuzzuhro, SE, MM, Alfiansyah Hasan, S,Pd dan Hairullah, SH.

4.1.2 Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang jelas secara sistematis tentang bagian dan tanggung jawab, serta bagian-bagian yang

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

terdapat dalam suatu badan atau lembaga dengan kata lain bahwa dengan adanya sistem organisasi yang jelas maka dapat diketahui wewenang, tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian sehingga tidak menimbulkan adanya kesimpang siuran dalam melaksanakan tugas.

1. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos.
2. Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Bapak Lendri Alfikar, S.Pd.
3. Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Ibu Hepi Herawati, S.E.
4. Kepala Kepaniteraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Ibu Sari Oktavia dan Ibu Elza Vernanda, S.A.P.
5. Kepala Tata Usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Ibu Linda Puspa Sari, S.Kom. , Ibu Ermiza dan Bapak Samsul Bahri.
6. Majelis Unsur Pemerintah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos. , Bapak Zon Maryono, S.E., M.M. , Ibu Erada Janesha, S.H.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

7. Majelis Unsur Pelaku Usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Bapak Hairullah, S.H. , Bapak Alfiansyah Hasbi, S.H., dan Ibu Aminatuzzuhro, S.E., M.M.
8. Majelis Unsur Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, Bapak Lendri Alfikar, S.Pd. , Bapak Dedi Irawan, S.H., dan Bapak Sehabudin Abdul Aziz.

4.1.3 Dasar Hukum

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2012 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di 4 (empat) kabupaten dan 2 (dua) kota, diantaranya :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Mappi
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bantaeng
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Muara Enim
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Probolinggo
5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau
6. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tasikmalaya

4.1.4 Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota

Lubuklinggau

Adapun Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau adalah :

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

a. Visi

Visi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau



“Melaksanakan kegiatan sesuai dengan pedoman Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “

b. Misi

Misi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau adalah :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase,
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen,
3. Sosialisasi tentang penyelesaian sengketa konsumen,
4. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku,
5. Melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa perlindungan konsumen,
6. Menjatuhkan sanksi *administrative* kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klaim Sengketa Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengertian mengenai sengketa konsumen. Namun, dalam Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanyalah dijumpai kata-kata sengketa konsumen yaitu, bahwa BPSK merupakan suatu lembaga yang mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Secara implisit, ketentuan tersebut memberikan arti bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah :

“Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”

Kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa parkir dapat pula disebabkan oleh:

- a) Adanya kesalahan dari pihak pengelola parkir baik karena disengaja maupun karena kelalaian pihak pengelola parkir yang

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

menyebabkan hilangnya atau rusaknya kendaraan pemakai jasa

parkir atau barang yang di dalamnya

b) Adanya keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*)

yang tidak dapat dilaksanakannya apa yang menjadi kewajiban

pengelola parkir, yaitu menjaga keamanan dari kendaraan

bermotor yang diparkirkan.

Konsumen pengguna jasa parkir sebagai pihak yang menggunakan jasa parkir dari pihak pengelola parkir berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut ketika konsumen pengguna jasa parkir sedang mengalami sengketa dengan pihak pengelola parkir.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai penyelesaian sengketa dalam Bab X tentang Penyelesaian Sengketa. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memberikan kewenangan bagi konsumen yang merasa dirugikan atau tidak terpenuhi haknya untuk melakukan gugatan, baik melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

maupun melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.



Berdasarkan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan

Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen pengguna jasa parkir yang mengalami sengketa dengan pihak pengelola parkir dan menderita kerugian, dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan maupun pengadilan. Jika kerugian yang diderita oleh konsumen tidak lebih besar dibandingkan dengan biaya proses di pengadilan, maka lebih

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

baik memilih menyelesaikan melalui jalur non litigasi. (Sariyani, 2018)



Dari hasil wawancara penulis dengan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Bapak H. Nurussulhi Nawami, S.Sos tentang bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022, Bapak H. Nurussulhi Nawami, S.Sos menjelaskan :

“Bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir adanya konsumen yang merasa dirugikan, dengan dibuktikan adanya struk (karcis) parkir. Ada sesuatu pertanggung jawaban timbal balik yang diatur dalam kontraktual (rasa perasa perjanjian yang seyogya harus seimbang hak dan kewajibannya antara pelaku usaha dan konsumen) Ketika terjadi peristiwa hukum atau sengketa kemudian terindikasi klausula baku yang dilarang. Yang mana perjanjian secara sepihak tanpa adanya perundingan terlebih dahulu namun serta merta kita harus menyetujui. Kemudian ketika adanya sengketa atau kerugian konsumen biasanya ada klausula baku di mana bunyi nya pihak pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan. Dan hal tersebut lah yang menjadi permasalahan sehingga konsumen melapor ke BPSK, dan ketika laporan diterima maka pihak pengelola di panggil atas klausula baku dan memberikan klarifikasi

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

hak jawab. Pada umumnya mereka pihak pengelola parkir menjawab hanya menyediakan tempat saja tidak dengan jasa keamanan. Kemudian pada persidangannya maka pengalihan tanggung jawab hukumnya ada di penguasa pengelola parkir. Karena mereka yang mengendalikan dan kita sudah membayar. Kemudian menampilkan rekaman cctv agar bisa menjadi barang buktinya. Yang kemudian dijadikan sebagai laporan. Kemudian dilakukan pemanggilan terhadap pelapor dan pelaku usaha untuk mengklarifikasi. Setelah itu memilih proses penyelesaiannya atau persidangannya dimana terdapat proses konsiliasi (musyawarah) putusan dari mereka tidak ada intervensi dari BPSK. Kemudian mediasi , dimana hampir sama dengan musyawarah namun majelis BPSK lebih aktif dan menjadi penengah. Selanjutnya peradilan arbitrase dimana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK kemudian kami yang akan mengujinya secara hukum serta memutuskannya. Setelah itu baru adanya putusan BPSK.”

berdasarkan dari penjelasan narasumber mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau disimpulkan bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cara: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Yang mana alur penyelesaiannya meliputi pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase),

keempat putusan se konsumen dan pelaku usaha.



Cara penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari:

1) Konsiliasi.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal Peraturan Perundangan di bidang perlindungan konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2) Mediasi.

Mediasi adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas :

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dan
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan Peraturan Perundangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan perhatian, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;


3) Arbitrase.

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

(Maryanto, 2019)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman tanda baku pada karcis parkir berdasarkan putusan nomor  PSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.

1. Pengajuan Gugatan

Pemohon mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dengan Nomor Registrasi Perkara : 80.LPK/BPSK-LLG/XII/2021. Dalam obyek sengketa kehilangan kendaraan bermotor di lokasi parkir disalah satu Rumah Sakit di Kota Lubuklinggau.

Tata cara pengaduannya adalah dengan membuat surat permohonan kepada Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mengisi formulir pengaduan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berisi: Nama, Alamat Pengadu dan Alamat yang diadukan; keterangan waktu/tempat terjadinya transaksi, kronologis kejadian, bukti-bukti yang lengkap seperti: Faktur, Kwitansi, Bon dll dan Foto copy KTP pengadu.

2. Pemanggilan Pra Sidang Kepada Para Pihak

Bahwa setelah laporan Pengaduan Konsumen dilakukan pemeriksaan syarat kelengkapan administrasi oleh Sekretariat/Panitera, berikut verifikasi dari Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, laporan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

konsumen tersebut dapat diterima sebagai perkara sengketa konsumen, karena dugaan unsur kelalaian dari pelaku usaha sehingga konsumen tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan atas Jasa parkir penitipan barang, menyebabkan konsumen kehilangan kendaraannya. Bahwa atas dasar verifikasi dan pemeriksaan dimaksud. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau menetapkan Ketua berikut unsur Majelis dan Panitera serta memerintahkan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membuat Undangan/Panggilan Pra Sidang kepada PARA PIHAK yang bersengketa.

Kemudian Panggilan Pra Sidang Pertama pada Rabu 22 Desember 2021, PARA PIHAK hadir lengkap dalam undangan pra sidang. Kemudian Ketua Majelis membuka Pra Sidang dengan menguraikan pokok-pokok Laporan Pengaduan. Kemudian di berikan hak penuh klarifikasi kepada pelaku usaha/terlapor.

Kemudian Panggilan Pra Sidang Kedua, Rabu 27 Desember 2021, dengan agenda klarifikasi lapangan majelis dan panitera BPSK serta PARA PIHAK melakukan reka konstruksi Peristiwa Hukum secara langsung untuk melihat bukti rekaman CCTV baik dari pengelola maupun pihak Rumah Sakit. Kemudian melakukan kordinasi dengan Pihak Polsek

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lubuklinggau Timur 1 dengan bukti adanya Surat Tanda Bukti

Laporan Nomor LB/B-129/XI/2021/SUMSEL/LLG.

Selanjutnya pada lanjutan ruang klarifikasi pada 29 Desember 2021 Pelaku usaha tidak hadir dan hanya dihadiri oleh pelapor. Bahwa klarifikasi dari pelapor menyatakan benar akan kehilangan kendaraan roda dua di penitipan parkir Rumah Sakit. Kemudian ketua Majelis menjadwalkan dan mengundang para pihak untuk agenda pemilihan Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Pelaksanaanya

Bahwa pada Selasa 05 Januari 2022, pelaku usaha tidak hadir dalam lanjutan klarifikasi atau mendengarkan saksi ahli dari praktisi jual beli *second* (bekas) kendaraan roda dua. Yang akan menjadi pertimbangan hukum dalam menilai kerugian atas peristiwa kehilangan kendaraan roda dua. Dalam lanjutan ruang klarifikasi pada Jum'at 07 Januari 2022, Pelaku usaha tidak hadir di BPSK Kota Lubuklinggau dan tidak memberikan keterangan. Selanjutnya tanpa dihadiri oleh pelaku usaha, ketua majelis memberi kesempatan kepada pihak konsumen untuk memilih 1 dari 3 cara penyelesaian sengketa yakni Konsiliasi, atau mediasi, atau Peradilan Arbitrase. Kemudian Konsumen memilih Penyelesaian secara Peradilan Arbitrase.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Bahwa sesuai undangan sidang lanjutan Arbitrase pada
 Senin 10 Januari 2022, Ketua Majelis membuka Persidangan
 Arbitrase dan usaha tidak memenuhi undangan.
 Kemudian Ketua Majelis meminta menerima surat Permohonan
 Gugatan Arbitrase dari Pihak Penggugat, berikut barang bukti
 dan dilakukan Pendalaman terhadap barang bukti. Selanjutnya
 sidang Arbitrase memasuki agenda Penyampaian Kesimpulan
 dan Permohonan pada 17 Januari 2022, kembali pihak tergugat
 tidak memenuhi panggilan Persidangan. Kemudian sidang
 lanjutan pada tanggal 19 Januari 2022 dengan agenda
 pembacaan sidang pembacaan putusan.

Bahwa sesuai dengan undangan sidang peradilan Arbitrase
 Rabu 19 Januari 2022, dengan agenda pembacaan putusan
 peradilan arbitrase, Ketua Majelis membacakan putusan
 persidangan Arbitrase yang dihadiri oleh Unsur majelis dan
 Panitera serta Para pihak. Setelah putusan sidang peradilan
 Arbitrase dibacakan, salinannya diserahkan oleh Ketua Majelis
 kepada Pihak Penggugat maupun pihak Tergugat.

4. Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam hasil permusyawaratan Majelis Badan
 Penyelesaian Sengketa Konsumen, dimana Putusan dibacakan
 dalam Persidangan Arbitrase yang bersifat Terbuka untuk
 Umum, pada hari rabu tanggal 19 januari 2022, yang

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

memfasilitasi Ketua Majelis, berikut unsur majelis Pemerintah,

Majelis konsultasi serta majelis pelaku usaha dan dibantu

dengan panitera diwakili oleh para Pihak, dimana amar

putusannya berbunyi :

- a) Menyatakan menerima secara sebagian permohonan Pihak Penggugat ;
- b) Menghukum pihak tergugat dan diperintahkan untuk membayar ganti rugi materil kepada pihak penggugat berupa ganti rugi motor yang hilang seharga sebesar Rp. 8.000.000,- (Delapan Juta Rupiah) ;
- c) Menghukum Pihak Tergugat dengan menyatakan pencantuman Klausula Baku dalam Karcis Parkir Nomor Seri 13827 yang berbunyi : *“Tidak Diperbolehkan Parkir Sembarangan diluar lokasi Parkir. Apabila Terjadi Kehilangan Kami Pengurus Parkir Tidak Bertanggung Jawab”* ditetapkan **Batal Demi Hukum** ;
- d) Menolak permohonan Pihak Penggugat agar Pihak Tergugat membayar kerugian immaterial dan atau kompensasi sebesar Rp. 3.000.000,- (Tiga Juta Rupiah) berupa pengeluaran Pihak Penggugat selama mengurus perkara ini ;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

e) Merekomendasikan kepada Manajemen RS untuk



ulang kontrak kerjasama parkir dengan gugat sehingga bisa lebih profesional, transparan, dan bertanggung jawab ;

- f) Menetapkan semua dokumen dan barang bukti dalam masa Fasilitasi Penyelesaian Perkara Sengketa Konsumen, sah menjadi dokumen dan Barang Bukti yang tersimpan dalam Arsip Perkara, Pada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau ;
- g) Menetapkan tidak adanya pembebanan biaya administrasi pada perkara ini, dimana kegiatan Fasilitasi Penyelesaian Perkara Sengketa Konsumen telah sepenuhnya ditanggung pada APBD Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ;

Berdasarkan uraian diatas beserta hasil wawancara tentang proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta menganalisa proses penyelesaiannya, bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen dimulai dari pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Dan secara

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kelesuruhan tahapan dan proses alurnya sesuai dengan pedoman Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :

Proses Penyampaian Pengaduan Setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menangani pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat dengan domisili konsumen.

Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

- 1) Konsumen meninggal dunia;
- 2) Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Penduduk (KTP);
- 3) Konsumen berdomisili sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - 4) Konsumen warga negara asing.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis yang diterima oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberikan tanda terima kepada pemohon. Untuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara lisan harus dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam suatu formulir yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.

Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila: Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, para pihak tidak diwakili oleh kuasanya yang berprofesi sebagai pengacara, pelaku usaha yang diwakili oleh kuasanya sebagai karyawan di bagian divisi hukum dapat diterima dengan disertai tanda bukti sebagai karyawan perusahaan. Menurut Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi maupun mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini secara tegas menyatakan para pihak secara langsung dapat menyelesaikan sengketa konsumen tanpa perlu diwakili oleh kuasanya, kecuali untuk hal-hal tertentu maka dapat diwakili oleh kuasanya atau ahli warisnya yang bukan berprofesi sebagai pengacara. Menurut Pasal 4 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase bukan merupakan penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Para pihak yang telah memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi, apabila di dalam prosesnya tidak tercapai kesepakatan maka para pihak maupun majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilarang melanjutkan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

penyelesaiannya dengan cara lainnya, adapun penyelesaian selanjutnya dapat dilakukan melalui pengadilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi yang dilakukan sendiri oleh para pihak. Pada konsiliasi dan mediasi, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya sebagai fasilitator yang bertindak pasif sebagai konsiliator atau bertindak aktif sebagai mediator.

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses persidangan yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara konsiliasi,

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

mediasi atau arbitrase didasarkan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersang



Adapun prosedur sidang berdasarkan masing-masing pilihan cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu:

Secara Konsiliasi Menurut Pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/2001), tugas Majelis BPSK dalam konsiliasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi menurut Pasal 29 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan membuat keputusan.

Secara Mediasi menurut Pasal 30 Kepmenperindag 350/2001,

tugas Majelis BPSK dalam mediasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e) secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi menurut Pasal 31 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan membuatkan ketentuan.

Secara Arbitrase menurut Pasal 32 Kepmenperindag 350/2001, para pihak memilih arbitor dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis, lalu Arbitor yang dipilih oleh para pihak memilih arbitor ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis. Kemudian menurut Pasal 34 Kepmenperindag 350/2001, pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Lalu Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Selanjutnya terhadap proses penyelesaian yang dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan memberikan putusan sebagaimana diatur dalam Pasal 37 Kepmenperindag 350/2001, yaitu berupa perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha untuk penyelesaian secara konsiliasi dan mediasi, sedangkan untuk penyelesaian secara arbitrase berupa putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Adapun putusan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Majelis merupakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang amarnya dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 40 Kepmenperindag 350/2001.

Berdasarkan uraian diatas tentang proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara keseluruhan tahap dan pelaksanaanya sudah sesuai dengan Pedoman Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

4.2.2 Pertimbangan Majelis Dalam Memutus Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Konsumen yang menitipkan kendaraan pada pengelola parkir sudah pasti mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini timbul sejak disetujui atau adanya kesepakatan dari pihak-pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Namun untuk penitipan kendaraan, hak dan kewajiban itu mulai timbul sejak diserahkan barang yang berbentuk kendaraan dari pemiliknya kepada pihak yang mengelola parkir tersebut. Adapun hak dari pemilik kendaraan tersebut yaitu adalah untuk meminta ganti rugi kepada pengelola parkir yang melalaikan barang yang dititipkan yang menyebabkan terjadinya

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kehilangan atau kerusakan pada alat-alat perlengkapan dari kendaraan yang dititipkannya.



Konsumen yang menggunakan jasa parkir di rumah sakit yang telah dirugikan oleh lalai pengawasan jasa parkir oleh pengelola parkir di Rumah Sakit berhak untuk menuntut haknya atas kehilangan kendaraannya yang telah dititipkan kepada petugas perparkiran Rumah Sakit yaitu hak atas keamanan, hal ini telah sesuai dengan dasar hukumnya yaitu pada pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Hak Konsumen adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Karena itulah pihak pengelola parkir harus bertanggungjawab atas kerugian tersebut yang akibat dari kelalaian dalam hal pelayanan jasa keamanan sehingga konsumennya mengalami kehilangan barang. Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan.

Dalam prinsip tanggung jawab, berdasarkan unsur kesalahan, yang menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdara, yang lazim

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum. Dimana ada

4 (empat) unsur pokok yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Adanya peristiwa
- 2) Adanya unsur kesalahan,
- 3) Adanya kerugian yang diderita,
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Sudah seharusnya hak konsumen untuk mendapatkan haknya sesuai dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu untuk mendapatkan keamanan baik jiwa maupun harta yang merupakan bagian dari tanggungjawab pelaku usaha selaku pengelola parkir yang menjual jasa pelayanan perparkiran, yang kemudian apabila terjadinya hal-hal yang menyebabkan kerugian bagi konsumennya, maka disitulah hukum perlindungan konsumen berlaku dan pengelola parkir selaku pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa parkirnya. (Sariyani, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis yaitu bagaimana Pertimbangan Majelis Dalam Memutus Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dengan Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.sos selaku Majelis Pemerintah di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau menyatakan bahwa :

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

“Dalam pertimbangan majelis memutus perkara yang pertama melihat Barang bukti yang disertakan baik oleh pelapor maupun terlapor. Yang kedua melihat pendalaman terhadap barang bukti selain dari keterangan saksi korban. Serta selain hak klarifikasi dari pihak terlapor. Yang ketiga menguji secara hukum pemberlakuan dalam klausula baku apakah dibenarkan atau tidak. Dan itulah yang akan masuk dalam pertimbangan hukum. Agar kemudian menjadi amar putusan. Jadi laporan, keterangan saksi korban, ruang klarifikasi pelaku usaha, pendalaman terhadap barang bukti para pihak itu yang menjadi bahan pertimbangan majelis dalam membuat putusan. Kemudian dalam ganti rugi kehilangan dilihat dari permohonan pelapor (konsumen) berdasarkan *claim* harga senilai berapa tetapi tidak serta merta majelis hakim mempedomankan itu biasanya kami memanggil saksi ahli yang berkaitan dengan orang yang memiliki kompetensi terhadap penilaian kendaraan dengan merek tertentu dengan status bekas biasanya pihak *shorom* serta media sosial (*marketplace*) jual beli kendaraan, kemudian disatukan dan soundingkan kemudian dirata ratakan dan diambil tengah tengahnya”

Pertimbangan hakim merupakan salah satu aspek terpenting dalam menentukan terwujudnya nilai dari suatu putusan hakim yang mengandung keadilan (*ex aequo et bono*) dan mengandung kepastian hukum, di samping itu juga mengandung manfaat bagi para pihak

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

yang bersangkutan sehingga pertimbangan hakim ini harus disikapi dengan teliti, baik, cermat.



Dalam pemrosesan suatu perkara juga memerlukan adanya pembuktian, dimana hasil dari pembuktian itu akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memutus perkara. Pembuktian merupakan tahap yang paling penting dalam pemeriksaan di persidangan. Pembuktian bertujuan untuk memperoleh kepastian bahwa suatu peristiwa / fakta yang diajukan itu benar-benar terjadi, guna mendapatkan putusan hakim yang benar dan adil. Hakim tidak dapat menjatuhkan suatu putusan sebelum nyata baginya bahwa peristiwa / fakta tersebut benar-benar terjadi, yakni dibuktikan kebenarannya, sehingga nampak adanya hubungan hukum antara para pihak.

Selain itu, pada hakikatnya pertimbangan hakim hendaknya juga memuat tentang hal-hal sebagai berikut:

- a) Pokok persoalan dan hal-hal yang diakui atau dalil-dalil yang tidak disangkal.
- b) Adanya analisis secara yuridis terhadap putusan segala aspek menyangkut semua fakta / hal-hal yang terbukti dalam persidangan.
- c) Adanya semua bagian dari petitum Penggugat harus dipertimbangkan / diadili secara satu demi satu sehingga hakim dapat menarik kesimpulan tentang terbukti / tidaknya

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dan dapat dikabulkan / tidaknya tuntutan tersebut dalam amar

putusan. (A



Terkait pert Majelis Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen Kota Lubuklinggau dalam memutus perkara pencantuman

klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan nomor :

001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022.

Adapun fakta-fakta hukum ditemukan berdasarkan keterangan dari pemohon dan saksi sebagai berikut :

- a) Bahwa pada 08 November 2021 pemohon melakukan parkir kendaraan di halaman resmi lokasi parkir dengan bukti (P1. karcis parkir)
- b) Bahwa pada pukul 04. 30 WIB kendaraan bermotor pemilik penggugat mengalami kehilangan di lokasi parkir Rumah Sakit.
- c) Bahwa atas hilangnya kendaraan tersebut, pihak penggugat melaporkan ke Polsek Lubuklinggau, tanggal 9 November 2021 dengan bukti Surat Tanda Bukti Laporan (P2. STBL)
- d) Bahwa pada 26 November 2021 pihak tergugat dalam percakapan dengan pihak penggugat sudah menjanjikan akan mengganti rugi atas kehilangan kendaraan. (P2. rekaman telepon)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- e) Bahwa dalam perjalannya pihak tergugat tidak menepati janji dan tidak memiliki itikad baik, karena pada tanggal 14 Januari 2019 telah dua kali pra sidang klarifikasi oleh BPSK Kota Lubuklinggau tidak datang atau ingkar.
- f) Bahwa atas hilangnya kendaraan bermotor tersebut Pihak penggugat mengalami kerugian sebesar Rp. 13.000.000,- (Tiga Belas Juta Rupiah).
- g) Bahwa bukti pencantuman klausula baku sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Sangat Jelas Tercantum dalam karcis parkir bagi pengelola sepeda motor/mobil yang dikeluarkan oleh Pihak Tergugat yang berbunyi “*Tidak Diperbolehkan Parkir Sembarangan di Luar Lokasi parkir. Apabila terjadi kehilangan kami pengurus parkir tidak bertanggung jawab.*” Dalam hal ini pengelola parkir mendapatkan konsekuensi atas pencantuman klausula baku tersebut dan wajib dinyatakan Batal Demi Hukum dan dianggap tidak pernah ada.
- h) Bahwa sebagai pengelola parkir, pihak tergugat juga sangat tidak profesional dengan menempatkan beberpa

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

orang atau petugas parkir yang terkesan tidak

akom yang menghadapi sengketa.



Pada dasarnya pengelola parkir tidak dapat melempar

tanggung jawabnya dengan menggunakan Pasal 1 angka 10 Undang-

Undang Perlindungan Konsumen dimana ditentukan klausula-klausula

tersebut sifatnya mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Di

dalam konstruksi hukum penitipan barang, pengelola parkir harus

bertanggungjawab atas keamanan dari kehilangan maupun kerusakan

selama kendaraan berada di area parkir. Selain itu, dasar hukum

Penggugat untuk menggunakan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen sebagai alasan untuk tidak mau memberikan

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian karena adanya klausula

tersebut juga telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan

g yang berbunyi:

Pasal 18

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang

ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau

mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau

perjanjian apabila:

- a) Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa
 konsumen menerima jasa yang dibelinya.

PDF

Dan berdasarkan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang
 Perlindungan Konsumen, konsekuensi terhadap pencantuman klausula
 baku mengenai pengalihan tanggungjawab seperti tersebut adalah
 batal demi hukum. Mengenai hak konsumen terhadap ganti rugi ini
 juga secara yuridis terdapat dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang
 Nomor 8 yang berbunyi:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau
 penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai
 dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang
 Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggungjawab dalam
 memberikan ganti kerugian atas kerusakan pencemaran, dan/atau
 kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang
 dihasilkan atau diperdagangkan

Dapat disimpulkan bahwa pertimbangan hakim dalam
 memeriksa dan memutus perkara yaitu dengan pemeriksaan
 permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi
 dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan
 ganti rugi dan sudah sesuai dengan pedoman Undang-Undang Nomor
 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



5.1 Kesimpulan

1. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam perkara klausula baku pada karcis parkir di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan. Konsumen berhak untuk menggugat sepeda motor yang hilang di area parkir, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Proses penyelesaian sengketa konsumen dimulai dari pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha.
2. Pertimbangan Majelis dalam memeriksa dan memutus perkara pencantuman klausula baku di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi. Serta

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pertimbangan mengenai konsekuensi terhadap pencantuman klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab seperti tersebut dinyatakan batal demi hukum.



5.2 Saran

1. Kepada pemerintah disarankan agar lebih pro aktif dalam melakukan penyuluhan hukum tentang proses sengketa konsumen dan meningkatkan serta memperkuat lagi sistem dan proses pengawasan terhadap pencantuman klausula baku pada usaha jasa perparkiran yang menimbulkan kerugian bagi konsumen jasa parkir. Memberikan pendidikan konsumen di tengah-tengah masyarakat di semua lapisan golongan, agar masyarakat sadar dan bisa menjadi konsumen yang cerdas dan kritis, sehingga memiliki kemampuan untuk mengadvokasi diri apabila mengalami kasus pelanggaran konsumen.
2. Perlu adanya perubahan-perubahan terhadap peraturan yang mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal mempertimbangkan serta memutus perkara sengketa konsumen dapat berperan lebih aktif lagi dalam menangani kasus sengketa konsumen. Serta dapat cepat merealisasikan hak dan kewajiban yang timbul setelah adanya putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga perlindungan dan kepastian hukum dapat segera terlaksana.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR PUSTAKA

- 
- Afrilia, D., & Sulistyaningrum, (2017). Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Law Journal*, XXIV(03).
- Arto, M. (2014). *Praktek Perkara Perdata pada Pengadilan Agama*.
- Basri, B. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir. *Perspektif*, 20(1), 41. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v20i1.123>
- Bustamar. (2015). Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Law Journal*, 14(1), 35–46.
- Domaha, S. T. (2017). Kajian Yuridis Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersifat Final Dan Mengikat Dalam Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha. *Law Journal*, 5(3), 98–106.
- Eggy. (2012). *Penyelesaian Sengketa Antara Pelanggan (Konsumen) Dengan Pihak Pt. PLN (Persero) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang*.
- Firman. (2015). Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *Analisis*.
- Indonesia, P. R. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional*.
- Indonesia, U. R. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosnumen*.
- Indonesia, U. R. (2009a). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Indonesia, U. R. (2009b). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*.
- Maryanto. (2019). *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*.
- Muaziz, M. H., & Busro, A. (2012). Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak. *Law Journal*, 11(1), 74–84.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Nasution, A. (2020). *Konsumen Dan Hukum*.
- Parmitasari, I. (2020). Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Standart Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Law Journal*.
- Perhubungan, M. (1993). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 65 Tahun 1993*.
- Perindustrian, M., & Perdagangan. (2001). *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- Puspitasari, R. A. D. A. (2020). *Analisa Sistem Informasi Akademik (SISFO) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma*.
- Sander, A. (2018). *Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Di Kawasan Wisata Pantai Panjang Kota Bengkulu Pasca Putusan MA NO. 2157 K/Pdt/2010 Tentang Pengelolaan Parkir Dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Sariyani, M. M. (2018). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Parkir Kendaraan Bermotor (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/Pdt/2010)*.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Law Journal*, 3(1).
- Shidarta. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*.
- Tobing, D. M. L. (2019). *Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Turatmiah, S. (2016). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum Faculty of Law*, 24(1), 147–165.
- Yanto, E., Imawanto, I., & Yuliani, T. (2020). Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Parkir Ditinjau Dari Hukum Positif. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 11(1), 112. <https://doi.org/10.31764/jmk.v11i1.2264>

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan
Nomor : 0705/UNIV.BI/FIESHum/SK/2022
Tanggal : 05 Agustus 2022
Tentang : Susunan Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Hukum Tahun Akademik 2022/2023

NO	NAMA	NIM	PEMBIMBING 1	PEMBIMBING 2
1	Bahet Edi Kuswoyo	1904010051	Agustinus Samsosir, S.E., M.H	Fitriyani, S.H., M.H
2	Rheza Dwi Kristiani	1904010025	Agustinus Samsosir, S.E., M.H	Fitriyani, S.H., M.H
3	Novan	1904010038	Agustinus Samsosir, S.E., M.H	Fitriyani, S.H., M.H
4	Irnawati	1904010030	Agustinus Samsosir, S.E., M.H	Devi Anggreni Sy, S.H., M.H
5	Jimmy Celvin	1904010020	Agustinus Samsosir, S.E., M.H	Ahmad Fuadi, S.HI., M.H
6	Asa mutiara sari	1904010003	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Ardi Muthahir, S.H., M.H
7	Triastuti Mileni Octavia	2004010050P	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Ardi Muthahir, S.H., M.H
8	Untung Sriwijaya	1904010050	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Devi Anggreni Sy, S.H., M.H
9	Rojalika	19040100036	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Devi Anggreni Sy, S.H., M.H
10	Pajeri H Khomsik	1904010019	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Ardi Muthahir, S.H., M.H
11	Suprayitno	1904010049	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Ahmad Fuadi, S.HI., M.H
12	Rena Wijaya	1904010044	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Ahmad Fuadi, S.HI., M.H
13	Eko Supriyanto	1904010048	Wawan Fransisco, S.H., M.H	Ahmad Fuadi, S.HI., M.H

Ditetapkan di : Lubuklinggau
Pada tanggal : 05 Agustus 2022
Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora

Muhammad Yusuf, SE., M.Si., Ph.D

- Tembusan Yth:
1. Ketua Yayasan Pendidikan Dwi Tunggal Palembang (sebagai laporan)
 2. Rektor Universitas Bina Insan (sebagai laporan)
 3. Arsip

0733-4553932 (Rektorat Universitas) 0812-1826-6226 (Marketing UNIVBI)
0733-3280300 (Bina Insan) 0852-3151-5800 (Admin UNIVBI)
0733-3280200 (Pascasarjana) Admin@univbinainsan.ac.id univbinainsan.ac.id - pasca.univbinainsan.ac.id

Dipindai dengan CamScanner

(Lampiran 1.1 Surat Keputusan Dosen Pembimbing 1 dan 2)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



No	Nama Mahasiswa	NIM	Ketua	Sekretaris	Anggota	Hari	Tanggal	Jam	Ruang
1	Nouan	1904010038	Aperfiatus Samudra, S.E., M.H. /Ahmad Fauzi, S.H., M.H.	Fitriyuni, S.H., M.H.	Dr. Wilson Gandhi, S.H., M.H.	Selasa	29 November 2022	13.00 - 14.00	Laboratorium Hukum
2	Mari Fala Seprenam	1904010011	Dr. Wilson Gandhi, S.H., M.H.	Devi anggani Sy, S.H., M.H.	Fitriyuni, S.H., M.H.	Selasa	29 November 2022	14.00 - 15.00	Laboratorium Hukum
3	Muhammad Wahyu Akbar	1904010018	Dr. Wilson Gandhi, S.H., M.H.	Ahmad Fauzi, S.H., M.H.	Devi anggani Sy, S.H., M.H.	Selasa	29 November 2022	15.00 - 16.00	Laboratorium Hukum
4	Siska Mardiana	1904010009	Dr. Wilson Gandhi, S.H., M.H.	Fitriyuni, S.H., M.H.	Ahmad Fauzi, S.H., M.H.	Selasa	29 November 2022	16.00 - 17.00	Laboratorium Hukum

Labellingam, 28 November 2022
Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Hunanora

UNIVERSITAS HUMANORAH
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL
Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Hunanora
Dr. Akse Rahmana, SE., M.Si

Lampiran Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Hunanora Universitas Bina Insan
Nomor : 48 /UNIVERSITAS/HSK/2022
Tanggal : 28 November 2022
Tempat : Semarang
- Seminar Penyiapan Dosen Pengaji Proposal Skripsi Odontologi 4
Program Studi Hukum TA. 2022/2023

(Lampiran 1.2 Surat Keputusan Dosen Penguji Seminar Proposal Skripsi)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



No	Nama Mahasiswa	NIM	Ketua	Secretaris	Anggota	Hari	Tanggal	Jam	Ruang
1	Novan	1904010038	Agustus Suroto, S.E., M.H.	Prityam, S.H., M.H.	Wawan Fransisco, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	08.00 - 09.00	Ruang Laboratorium Hikmah
2	Yodi Hensah Yordan	1904010013	Wawan Fransisco, S.H., M.H.	Adi Muldhar, S.H., M.H.	Dr. Wilson Ganah, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	09.00 - 10.00	Ruang Laboratorium Hikmah
3	Nur Eka Setyanan	1904010011	Dr. Wilson Ganah, S.H., M.H.	Devi Anggreni, Ss., S.H., M.H.	Prityam, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	10.00 - 11.00	Ruang Laboratorium Hikmah
4	Efni Kurnia	1904010029	Wawan Fransisco, S.H., M.H.	Almad Fudki, S.H.L.M.H.	Dr. Wilson Ganah, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	11.00 - 12.00	Ruang Laboratorium Hikmah
5	Rena Wijaya	1904010044	Wawan Fransisco, S.H., M.H.	Almad Fudki, S.H., M.H.	Dr. Wilson Ganah, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	13.00 - 14.00	Ruang Laboratorium Hikmah
6	Yudhanorah	1904010002	Wawan Fransisco, S.H., M.H.	Devi Anggreni, Ss., S.H., M.H.	Dr. Wilson Ganah, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	14.00 - 15.00	Ruang Laboratorium Hikmah
7	Yolanda Fierose Lingga	1904010001	Dr. Wilson Ganah, S.H., M.H.	Almad Fudki, S.H.L.M.H.	Wawan Fransisco, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	15.00 - 16.00	Ruang Laboratorium Hikmah
8	Sela Mardiana	1904010009	Dr. Wilson Ganah, S.H., M.H.	Prityam, M.H.	Almad Fudki, S.H.L.M.H.	Senin	6 Februari 2023	16.00 - 17.00	Ruang Laboratorium Hikmah
9	Baher Fidi Kusnopo	1904010051	Agustus Suroto, S.E., M.H.	Almad Fudki, S.H.L.M.H.	Wawan Fransisco, S.H., M.H.	Senin	6 Februari 2023	17.00 - 18.00	Ruang Laboratorium Hikmah

Lampiran Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Eksakta dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insa Laholkingun
 Nomor : 016/UNV/2019/18/10/10/10/SK/2023
 Tanggal : 06 Februari 2023
 Tempat : Gedung 1001, Jalan Dharma Raya, Laholkingun, Jember, Jawa Timur
 Program Studi Hukum I.A. 2022/2023

Laholkingun, 1 Februari 2023
 Dekan Fakultas Ilmu Eksakta dan Sosial Humaniora
 Dr. Eka Hindana, S.E., M.Si

UNIVERSITAS BINA INSA
 FAKULTAS ILMU EKSPLOSI
 DAN SOSIAL HUMANIORA

(Lampiran 1.3 Surat Keputusan Dosen Penguji Ujian Skripsi)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA LUBUKLINGGAU

Jln. Garuda

PDF

dan Lubuk Tanjung Kecamatan Lubuklinggau Barat I

LUBUKLINGGAU - SUMATERA SELATAN 31614

Email: bpskkotalubuklinggau@yahoo.com

Lubuklinggau, 27 September 2022

Nomor : 005/ 146 /BPSK/2022
Lamp : -
Perihal : Pemberian Izin Observasi
dan Bantuan Data

Kepada Yth.,
Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis
Di -
Lubuklinggau

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan, Nomor: 0917r/UNIV.BI/R/SPm/2022, Perihal Mohon Izin Observasi dan Bantuan Data sebagai bahan untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa atas nama:

Nama : Novan
NIM : 19.04.01.0038
Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora
Program Studi : Hukum

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka kami memberikan izin pengumpulan data pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau dengan mempedomani ketentuan di BPSK Kota Lubuklinggau sebagai berikut:

1. Bahwa mahasiswa/i yang melakukan observasi di BPSK Kota Lubuklinggau harus dapat mempedomani sifat penyelesaian sengketa secara tertutup dan terbuka.
2. Bahwa apabila dalam pembuatan Taporan skripsi jika ada ketentuan hipotesa dalam suatu penelitian maka sebaiknya hipotesa berdasarkan data dimaksud wajib di komperasikan dengan praktek fasilitasi penyelesaian sengketa konsumen melalui hasil diskusi terbuka dengan majelis BPSK Kota Lubuklinggau.
3. Bahwa laporan penelitian karya ilmiah atau skripsi yang dibuat berupa hal yang positif dan konstruktif.
4. Bahwa laporan skripsi yang dinyatakan lulus dimohon untuk memberikan salinan fotocopy nya untuk BPSK Kota Lubuklinggau

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Kota Lubuklinggau
Ketua



H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos

Tembusan :

1. Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Lubuklinggau.
2. Mahasiswa Ybs.

(Lampiran 1.4 Surat Telah Melaksanakan Riset)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

UNIVERSITAS BINA INSAN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA

LEMBARAN UJIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Novan
 NIM : 1904010038
 Jenjang Pendidikan : Strata I (S1)
 Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora
 Program Studi : Akuntansi / Manajemen / Hukum
 Konsentrasi : Hukum Perdata
 Judul : ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP PERKARA PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA KARCIS PARKIR BERDASARKAN PUTUSAN NOMOR : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA LUBUKLINGGAU

No	Dosen Pengaji	Komentar Perbaikan	Tanda Tangan Ujian	Tanda Tangan Revisi
1	Agustinus Somarin	Perbaiki Sesuai buku Perseman	06/02/2023 [Signature]	[Signature]
2	Ferryani	-	06/02/2023 [Signature]	15/02/2023 [Signature]
3	Wawan - F.	perbaikin	06/02/2023 [Signature]	11/02/2023 [Signature]

Lubuklinggau, 2023
 Ketua Program Studi Hukum
 [Signature]
 Wawan Francisco, M.H

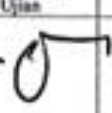
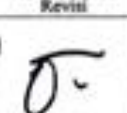

0733-433933 (Kantor Universitas) 0812-8826-5228 (Marketing UNVBI)
 0733-2280500 (Ruang Sman) 0812-9151-8800 (Admin UNVBI)
 0733-2280200 (Pusat Jember) Admin@unvbinasin.ac.id unvbinasin.ac.id - www.unvbinasin.ac.id

(Lampiran 1.5 Formulir Perbaikan Ujian Skripsi)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Novita
 NIM : 1904010076
 Jenjang Pendidikan : Strata I (S1)
 Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora
 Program Studi : Hukum
 Konsentrasi : Hukum PERDATA
 Judul : Analisis Penjelasan Sengketa Kasus Terhadap Pemakaian Hak Tanggungan Klausula Dana Pada Kasus Perikatan Perdata Akibat Putusan Kasasi: 001/1170K-UG/2021/PT.02/Kota Cirebon


No	Dosen Penguji	Komentar Perbaikan	Tanda Tangan Ujian	Tanda Tangan Revisi
1	Wilson Gmoy	- Daftar pustaka diperbaiki. - kata penting diperbaiki.		 24/2022/12
2	Fitriyani	-		
3	Wawan F	- Tambahkan 1 kasus - perbaiki daftar pustaka - perbaiki penulisan kata pengantar - perbaiki penulisan sistematika		24/2022/12 

Lubuklinggau, 2022
 Ketua Program Studi Hukum


 Wawan Pansis, S.H., M.H.

(Lampiran 1.6 Formulir Perbaikan Seminar Proposal Skripsi)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)




UNIVERSITAS BINA INSAN
Jl. Raya Bina Insan No. 100, Cibiru, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40132
Telp. (022) 2531111 - 2531112 Fax. (022) 2531113



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: UNYAN
 Nim: 5050003P
 Pembimbing 1: ALWINDY SARIAN, S.E., M.H
 Pembimbing 2: FITRIJANI, S.H., M.H
 Judul: ANALISA PENGELOMPOKAN SEGMENTA KONSUMER TERHADAP PERKOTA
Pencantuman jurnal dalam Peta Medan Peningkatan Perencanaan Rencana
Paragraf: 001/12/16 - 10/12/2022 Di Bina Kota Bandung

NO	TANGGAL	TOPIK	KOMENTAR PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
				1	2
1.	02- Januari 2023	Revisi Bab	Perbaiki: Bab II bab III		
2.	04- Januari 2023	Revisi Bab	Acc Bab I - bab II lanjut P1		
3.	05- Januari 2023	Revisi Bab	Perbaiki di tabel buku		
4.	07- Januari 2023	Revisi Bab	Lanjut bimbingan 4-5 Sum P2		
5.	8- Januari 2023	Bab 4-5	Perbaiki di bab 4 dan 5		
6.	14- Januari 2023	Bab 4-5	Acc. lanjut P1.		
7.	14- Januari 2023	Bab 4-5	Perbaiki hasil wawancara dan kesimpulan.		
8.	16- Januari 2023	Bab 4-5	Perbaiki kesimpulan dan saran.		
9.	17- Januari 2023	Acc. lanjut Perbaiki	Acc. lanjut Perbaiki		

Lubuklinggih, 20 - 01 - 2023
 Ketua Jurusan Studi Hukum

 (Winda Febriana, M.H.)

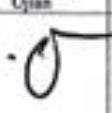
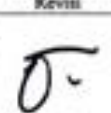
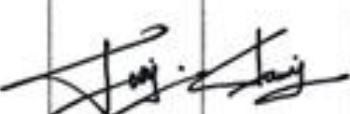


0733-4553932 (Rektorat Universitas Bina Insan) | 0812-1836-6228 (Marketing UIN/IBI) | 0812-3151-5600 (Admin UIN/IBI)
 0733-3280300 (Pascasarjana) | Admin@uinbinainan.ac.id | univbinainan.ac.id - posca.uinbinainan.ac.id


(Lampiran 1.7 Formulir Bimbingan Skripsi)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

LEMBAR PERBAIKAN LEMBAR PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NOVIA
 NIM : 19041010070
 Jenjang Pendidikan : Strata I (S1)
 Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora
 Program Studi : Hukum
 Konsentrasi : Hukum PERDATA
 Judul : ANALISIS KAJIAN KASUS SEBENTARA KASUSAN TERHADAP PEMERINTAH KABUPATEN KANJURU DAN PADA KASUS PERKARA SEPIDAMPTAN DI PUTUSAN NOMOR: 001/1070-K/2019/PT.3/PAN.3/2020 DI APIS KOTA KANJURU

No	Dosen Penguji	Komentar Perbaikan	Tanda Tangan Ujian	Tanda Tangan Revisi
1	Wilson Gungor	- Daftar pustaka diperbaiki. - kata pengantar diperbaiki.		 23/12/2022
2	Fitriyani	-		
3	Mawati F	- Tambahkan 1 kasus - perbaiki daftar pustaka - perbaiki penulisan kata pengantar - perbaiki penulisan Sistem Materi		24/12/2022 

Lubuklinggau, 2022
 Ketua Program Studi Hukum

 Wawan Pansis, SH., MH

(Lampiran 1.8 Formulir Bimbingan Proposal Skripsi)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Novan
NIM : 1904010038
Fakultas : Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora
Program Studi : Hukum

Memiliki jurnal dengan Judul “**Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor: 001/Bpsk-Llg/Arbitrase/L/2022 Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau**” Telah diterbitkan pada jurnal **JURMIE : Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi** terpublish pada 22 Februari 2025 Vol. 2 No. 2 (2025), sehingga dinyatakan memenuhi standar bebas plagiasi dari Universitas Bina Insan.

Demikian surat keterangan ini disampaikan dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lubuklinggau, 29 April 2025

Kepala LPPM



Dr. Ahmad Fahrudin, M.Pd

(Lampiran 1.9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



IDENTIFIKASI TEMPAT PENELITIAN

Nama Tempat Penelitian : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota
Lubuklinggau

Alamat : Jl. Garuda RT 06 Kelurahan Lubuk Tanjung,
Kecamatan Lubuklinggau Barat 1, Kota
Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan 31611.

Narasumber : Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos.

Jabatan : Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota
Lubuklinggau

Pewawancara : Novan

Pertanyaan

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau?

Jawaban :

Bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir adanya konsumen yang merasa dirugikan,

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



dengan dibuktikan adanya seruk (karcis) parkir. Ada sesuatu pertanggung jawaban timbal balik yang diatur dalam kontraktual (rasa perasa perjanjian yang seyogya harus seimbang hak dan kewajibannya antara pelaku usaha dan konsumen). Ketika terjadi peristiwa hukum atau sengketa kemudian terindikasi klausula baku yang dilarang. Yang mana perjanjian secara sepihak tanpa adanya perundingan terlebih dahulu namun serta merta kita harus menyetujui. Kemudian ketika adanya sengketa atau kerugian konsumen biasanya ada klausula baku di mana bunyi nya pihak pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan. Dan hal tersebut lah yang menjadi permasalahan sehingga konsumen melapor ke BPSK, dan ketika laporan diterima maka pihak pengelola di panggil atas klausula baku dan memberikan klarifikasi hak jawab. Pada umumnya mereka pihak pengelola parkir menjawab hanya menyediakan jasa sewa tempat saja tidak dengan jasa keamanan. Kemudian pada kasus kehilangannya maka pengalihan tanggung jawab hukumnya ada di penguasa pengelola parkir. Karena mereka yang mengendalikan dan kita sudah membayar. Kemudian menampilkan rekaman cctv agar bisa menjadi barang buktinya. Yang kemudian dijadikan sebagai laporan. Proses penyelesaiannya yaitu proses konsolidasi (musyawarah) putusan dari mereka tidak ada intervensi dari BPSK. Kemudian mediasi , dimana hampir sama dengan musyawarah namun majelis bpsk lebih aktif dan menjadi penengah. Selanjutnya peradilan arbitrase dimana para pihak

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



menyerahkan se... da bpsk kemudian kami yang akan mengujinya secara hukum serta memutuskannya. Setelah itu baru adanya putusan BPSK.

2. Bagaimana pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau ?

Jawaban :

Dalam pertimbangan majelis memutus perkara yang pertama 1. Melihat Barang bukti yang disertakan baik oleh pelapor maupun terlapor. 2. Dilakukan pendalaman terhadap barang bukti selain dari keterangan saksi korban. Serta selain hak klarifikasi dari pihak terlapor. 3. Menguji secara hukum pemberlakuan dalam klausula baku apakah dibenarkan atau tidak. Dan itulah yang akan masuk dalam pertimbangan hukum. Agar kemudian menjadi amar putusan. Jadi laporan, keterangan saksi korban, ruang klarifikasi pelaku usaha, pendalaman terhadap barang bukti para pihak itu yang menjadi bahan pertimbangan majelis dalam membuat putusan. Kemudian dalam ganti rugi kehilangan dilihat dari permohonan pelapor (konsumen) berdasdarkan klaim harga senilai berapa tetapi tidak serta merta majelis hakim mempedomankan itu biasanya kami memanggil saksi ahli yang berkaitan dengan orang yang memiliki kompetensi terhadap penilaian kendaraan dengan merk tertentu dengan status bekas biasanya pihak shoram serta media sosial (marketplace)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



jual beli kendaraan disatukan dan soundingkan kemudian dirata
ratakan dan diambil tengah tengahnya.

Lubuklinggau, Januari 2023

Marsumber



H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



(Gambar 1.1 Pengambilan Data Putusan di Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, dengan Sari Oktavia dan Ibu Hepi Herawati, S.E)



(Gambar 1.2 Wawancara dengan Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.Sos Majelis Pemerintah sekaligus Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau)

Protected by PDF Anti-Copy Free

**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP
PERKARA PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA KARCIS PARKIR
BERDASARKAN PUTUSAN NO 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA
LUBUKLINGGAU**

Novan¹, Agustinus Samosir², Fitriyani³

Universitas Bina Insan, LubukLinggau, Indonesia^{1,2,3}

Email: 1904010038@univbinainsan.ac.id¹, agustinussamosir@univbinainsan.ac.id²,
fitriyani@univbinainsan.ac.id³

Informasi

Abstract

Volume : 2
Nomor : 2
Bulan : Februari
Tahun : 2025
E-ISSN : 3062-9624

This journal discusses the Consumer Dispute Resolution Process regarding the Case of Including Standard Clauses on Parking Tickets at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. The consumer dispute resolution process provides knowledge about disputes between consumers and business actors, so that all their rights can be recognized and protected. The main problem is what is the process for resolving consumer disputes at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. The sub-problems are: How is the analysis of consumer dispute resolution regarding the case of including standard clauses on parking tickets based on decision Number: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. What are the considerations of the Tribunal in deciding the case of including standard clauses on parking tickets based on decision Number: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. This type of research is normative-empirical. Normative-empirical (applied) legal research is research that examines the implementation or implementation of positive legal provisions (legislation) and written documents in action (factual) on each particular legal event that occurs in society. The minimum approach that must be present in normative-empirical legal research is a conceptual approach, a legislative approach, because there is no research that does not start from the concepts and regulations in force, then supplemented with one or more approaches in empirical legal research. Data collection techniques include; collecting secondary data (library and written documents) through library studies and document studies and collecting primary data (data on the object of research carried out) through interviews with respondents and informants as well as resource persons, questionnaires or lists of questions and observations of the research location to be carried out. This research results in the conclusion that the mechanism for resolving consumer disputes using parking services in the event of the loss of motorized vehicles in the parking area can resolve disputes through channels outside of court. Consumers have the right to sue for motorbikes that are lost in the parking area, because Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection guarantees consumers' right to sue business actors who have committed violations through institutions tasked with resolving disputes between consumers and business actors (in this case the Consumer Dispute Resolution Agency). The settlement process is through (conciliation, mediation, arbitration). The panel's

consideration in examining and deciding cases is by examining the person's evidence, deepening the opinion, listening to witnesses and expert witnesses and testing them legally and considering compensation. Considering the large number of dispute cases, consumers must be careful about their rights and obligations in understanding an agreement with a business actor before agreeing to the agreement.

Keywords: Sengketa, Consumer Disputes, Standard Claus

Abstrak

Jurnal ini membahas tentang Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Proses penyelesaian sengketa konsumen memberikan pengetahuan tentang sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga seluruh haknya dapat diakui dan dilindungi. Adapun pokok masalah yaitu Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Adapun sub masalah yaitu: Bagaimana analisis penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Bagaimana pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Jenis penelitian ini normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara in action (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pendekatan minimal yang harus ada dalam penelitian hukum normatif-empiris adalah pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, karena tidak ada penelitian yang tidak bertitik tolak dari konsep-konsep dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian ditambah dengan salah satu atau lebih pendekatan dalam penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan data meliputi; pengumpulan data sekunder (kepuustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer (data pada obyek penelitian dilakukan) melalui wawancara dengan responden dan informan serta narasumber, angket (kuisisioner) atau daftar pertanyaan dan observasi terhadap lokasi penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pengguna jasa parkir dalam hal hilangnya kendaraan bermotor di area lahan parkir dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan. Konsumen berhak untuk menggugat sepeda motor yang hilang di area parkir, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Proses penyelesaiannya melalui (konsiliasi, mediasi, arbitrase). Pertimbangan majelis dalam memeriksa dan memutus perkara yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi. Mencermati banyaknya kasus sengketa maka konsumen harus teliti akan hak dan kewajibannya dalam memahami suatu perjanjian dengan pelaku usaha sebelum menyepakati perjanjian tersebut.

Kata kunci ; Penyelesaian, Sengketa Konsumen, Klausula Baku

A. PENDAHULUAN

Pertumbuhan perekonomian dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor sangat pesat saat ini namun tidak diimbangi dengan perkembangan dan perbaikan terhadap infrastruktur baik sarana maupun prasarana, sehingga terjadi ketidakseimbangan. Selanjutnya, ini menjadi salah satu indikator penyebab terjadinya berbagai macam masalah transportasi misalnya kemacetan-kemacetan dan kebutuhan akan fasilitas parkir bagi kendaraan akan terus meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang ada dimasyarakat umum baik itu wilayah perkotaan maupun

perdesaan yang menimbulkan keresahan terhadap ketersediaan wilayah parkir. (Basri, 2015)

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Menurut Pasal 1 Nomor 1 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 65 Tahun 1993, yang dimaksud dengan “parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara”. Fasilitas parkir merupakan fasilitas pendukung kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan. Fasilitas parkir dapat dibedakan menjadi 2 (dua), pertama fasilitas parkir pada badan jalan, dan kedua, fasilitas untuk parkir kendaraan dengan menggunakan sebagian badan jalan dan keadaan di luar badan jalan, yaitu fasilitas parkir yang dibuat khusus yang dapat berupa taman parkir dan/atau gedung parkir. Fasilitas umum adalah fasilitas parkir di luar badan jalan berupa gedung parkir atau taman parkir yang diusahakan sebagai kegiatan usaha yang berdiri sendiri dengan menyediakan jasa pelayanan parkir untuk umum.

Selama ini, pengelolaan parkir bukan tanpa masalah, seringkali terjadi kehilangan barang atau kendaraan di areal parkir menyebabkan maraknya terjadi perselisihan antara konsumen dengan petugas parkir. Kebanyakan petugas parkir tidak mau disalahkan atas hilangnya barang atau kendaraan konsumen. Bukan saja petugas parkir, pengelola jasa parkir juga tidak ingin ambil risiko jika terjadi kehilangan barang pada konsumen. Pengelola jasa parkir selalu menggunakan alasan bahwa hal tersebut telah sesuai dengan perjanjian atau klausula yang mengikat antara pengelola dan konsumen yang telah tertuang di karcis parkir, yakni, “Pengelola parkir tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang dan/atau kendaraan”, dan dengan berbagai macam kalimat yang mengandung makna yang sama. Pencantuman klausula yang tersebut di atas merupakan salah satu bentuk dari klausula baku yang berarti bahwa “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. Ketentuan dan persyaratan tentang pencantuman klausula baku merupakan salah satu wujud keseimbangan dalam hal kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Kemudian, ketentuan ini merupakan upaya dalam mencegah munculnya berbagai tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan dengan jalan melanggar hukum.

Konsumen merupakan pihak yang seringkali dirugikan dalam suatu hubungan kerjasama tersebut. Karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah yang menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui pelayanan jasa parkir tersebut. Dalam praktik penggunaan klausula baku dalam tiket parkir dalam hal adanya kehilangan barang atau kendaraan itu sendiri di lokasi parkir maka akan menjadi tanggung jawab siapa, menilik kenyataan bahwa pengelola maupun penjaga parkir menolak bertanggung jawab dan berlindung pada klausula baku yang telah tertera maupun tidak tertera dalam tiket parkir tersebut. Lalu bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jika ada kehilangan barang atau kendaraan di lokasi parkir. (Yanto et al., 2020)

Beberapa kasus kehilangan maupun kerusakan kendaraan ditempat parkir sudah banyak terjadi dan selalu pelaku usaha berlindung dengan klausula baku tersebut untuk menghindar memberikan ganti rugi. Salah satu contoh yang telah diputus pengadilan

hingga tingkat Peninjauan Kembali, yaitu kasus kehilangan kendaraan milik Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan. Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan menuntut PT. Secure Parking untuk memberikan ganti kerugian atas kehilangan kendaraan miliknya di area parkir yang dikelola PT. Secure Parking di Plaza Cempaka Mas Jakarta. (Parmitasari, 2020)

Kemudian kasus kehilangan sepeda motor yang mana sampai putusan Mahkamah Agung atas gugatan yang diajukan oleh Sumito Y. Viansyah untuk mendapatkan penggantian kerugian atas hilangnya sepeda motor di area parkir yang dikelola oleh PT Securindo Packtama (secure Parking). (Sander, 2018)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai lembaga yang diberikan mandat untuk menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut dengan BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melaksanakan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dengan membentuk majelis yang jumlahnya pada umumnya berjumlah 3 orang dengan perwakilan dari unsur Pemerintah, Pelaku Usaha dan Konsumen. Putusan yang dibuat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat dengan penyelesaian berupa putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. (Turatmiyah, 2016)

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga konsumen enggan untuk mengajukan sengketa di Pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dan besarnya kerugian yang dialami. Tujuan pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, termasuk dalam pengawasan klausula baku sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf (c) tentang perlindungan konsumen. (Turatmiyah, 2016)

Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau sendiri terdapat juga sengketa antara pengelola parkir dengan konsumen di salah satu Rumah Sakit di Kota Lubuklinggau. Dimana dalam putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 yang mana amar putusannya berisi tentang hukuman terkait ganti rugi atas kehilangan sepeda motor serta menetapkan pencantuman klausula baku dalam karcis parkir tersebut ditetapkan batal demi hukum.

Beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan bagi peneliti, Skripsi yang berjudul "Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Parkir Kendaraan Bermotor" karya Masyita Mustika Sariyani, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Tahun 2018. Dalam skripsi ini membahas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen jasa parkir serta untuk mengetahui pertimbangan hakim dalam memutuskan perkara sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Skripsi yang berjudul "Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Jual Beli Perumahan Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" karya Indah Dwita, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Tahun 2019. Dalam skripsi ini membahas mengenai akibat hukum dalam pencantuman klausula baku dalam perjanjian jual beli perumahan.

Skripsi yang berjudul "Analisis Kekuatan Hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terhadap Sengketa Leasing Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Putusan BPSK Nomor 02/PTS-BPSK/BK/IV/2013)" karya Silvia Rahmani, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya Tahun 2019. Dalam skripsi ini membahas mengenai kewenangan dan pertimbangan hukum majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjatuhkan putusan sengketa konsumen serta kekuatan hukum dan penerapan putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tesis yang berjudul "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Kontrak Bisnis Terhadap Putusan Yang Dibatalkan Peradilan" karya Efka Firsta, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Tahun 2021. Dalam tesis ini membahas mengenai analisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam pengawasan pencantuman klausula baku yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kepastian hukum dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal putusan yang dibatalkan peradilan umum.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, serta mengetahui pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara in action (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan hukum pada peristiwa hukum in concreto sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atau dengan kata lain apakah ketentuan peraturan perundang-undangan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan mencapai tujuannya atau tidak. (Muhaimin, 2020)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif-empiris merupakan modifikasi pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Dalam penelitian hukum normatif-empiris yang menjadi fokus kajiannya norma hukum dan penerapan hukum dalam masyarakat. Pendekatan dalam penelitian hukum normatif meliputi; pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan; pendekatan sejarah hukum, pendekatan perbandingan hukum, pendekatan kasus tetap digunakan sesuai dengan permasalahan penelitian. Kemudian digabungkan dengan pendekatan yang sering digunakan dalam penelitian hukum empiris, meliputi: pendekatan sosiologis, pendekatan antropologis, dan pendekatan psikologi hukum. (Muhaimin, 2020)

Penelitian hukum normatif-empiris merupakan penelitian hukum yang berbasis pada penelitian hukum yang bukan hanya mengkaji mengenai sistem norma dalam peraturan perundang-undangan, namun mengamati reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja atau diterapkan di dalam masyarakat sebagai objek kajiannya. Metode penelitian hukum normatif-empiris pada dasarnya merupakan

penggabungan antara penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif-empiris terkait dengan ketentuan hukum normatif peraturan perundang-undangan (norma atau aturan) dan pelaksanaannya pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam suatu masyarakat. (Muhaimin, 2020)

Jenis data yang digunakan untuk mengkaji penelitian hukum normatif-empiris, yaitu: data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi dokumen. Studi kepustakaan meliputi; buku, jurnal, proseding seminar, makalah, kamus hukum, ensiklopedia hukum, kamus literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya. Di samping studi pustaka, juga studi dokumen yang meliputi; dokumen hukum peraturan perundang-undangan secara hirarkis atau berjenjang, yurisprudensi, perjanjian/kontrak dan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 .

Data primer merupakan data yang berasal dari data lapangan yang diperoleh dari responden dan informan. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Sumber data primer dimaksud bisa diperoleh dari: responden dan informan serta narasumber. Data primer diperoleh dari Sekretariat dan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. (Muhaimin, 2020)

Dalam penelitian hukum normatif-empiris Muhaimin ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif-empiris, dapat digunakan secara terpisah maupun secara bersama-sama. Teknik pengumpulan data tersebut meliputi; pengumpulan data sekunder (kepustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer (data pada obyek penelitian dilakukan) melalui wawancara dengan responden dan informan serta narasumber, angket (kuisioner) atau daftar pertanyaan dan observasi terhadap lokasi penelitian yang akan dilakukan. (Muhaimin, 2020)

Penulis melakukan penelitian di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang beralamat di Jl. Garuda RT 06 Kelurahan Lubuk Tanjung, Kecamatan Lubuklinggau Barat 1, Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan 31611.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengertian mengenai sengketa konsumen. Namun, dalam Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanyalah dijumpai kata-kata sengketa konsumen yaitu, bahwa BPSK merupakan suatu lembaga yang mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Secara implisit, ketentuan tersebut memberikan arti bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah :

“Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”

Kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa parkir dapat pula disebabkan oleh:

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- a) Adanya kesalahan dari pihak pengelola parkir baik karena disengaja maupun karena kelalaian pihak pengelola parkir yang menyebabkan hilangnya atau rusaknya kendaraan pemakai jasa parkir atau barang-barang di dalamnya
- b) Adanya keadaan yang memaksa (*force majeure*) yang tidak dapat dilaksanakannya apa yang menjadi kewajiban pengelola parkir, yaitu menjaga keamanan dari kendaraan bermotor yang diparkirkan.

Konsumen pengguna jasa parkir sebagai pihak yang menggunakan jasa parkir dari pihak pengelola parkir berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut ketika konsumen pengguna jasa parkir sedang mengalami sengketa dengan pihak pengelola parkir.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai penyelesaian sengketa dalam Bab X tentang Penyelesaian Sengketa. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memberikan kewenangan bagi konsumen yang merasa dirugikan atau tidak terpenuhi haknya untuk melakukan gugatan, baik melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) maupun melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen pengguna jasa parkir yang mengalami sengketa dengan pihak pengelola parkir dan menderita kerugian, dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan maupun pengadilan. Jika kerugian yang diderita oleh konsumen tidak lebih besar dibandingkan dengan biaya proses di pengadilan, maka lebih baik memilih menyelesaikan melalui jalur non litigasi. (Sariyani, 2018)

Dari hasil wawancara penulis dengan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Bapak H. Nurussulhi Nawami, S.Sos tentang bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022, Bapak H. Nurussulhi Nawami, S.Sos menjelaskan :

“Bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir adanya konsumen yang merasa dirugikan, dengan dibuktikan adanya struk (karcis) parkir. Ada sesuatu pertanggung jawaban timbal balik

yang diatur dalam kontrak atau (rasa perasa perjanjian yang seimbang hak dan kewajibannya antara pelaku usaha dan konsumen). Ketika terjadi peristiwa hukum atau sengketa kemudian terindikasi klausula baku yang dilarang. Yang mana perjanjian secara sepihak tanpa adanya persetujuan terlebih dahulu namun serta merta kita harus menyetujui. Kemudian ketika terjadi sengketa atau kerugian konsumen biasanya ada klausula baku di mana pihak pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan. Dan hal tersebut lah yang menjadi permasalahan sehingga konsumen melapor ke BPSK, dan ketika laporan diterima maka pihak pengelola di panggil atas klausula baku dan memberikan klarifikasi hak jawab. Pada umumnya mereka pihak pengelola parkir menjawab hanya menyediakan jasa sewa tempat saja tidak dengan jasa keamanan. Kemudian pada kasus kehilangannya maka pengalihan tanggung jawab hukumnya ada di penguasa pengelola parkir. Karena mereka yang mengendalikan dan kita sudah membayar. Kemudian menampilkan rekaman cctv agar bisa menjadi barang buktinya. Yang kemudian dijadikan sebagai laporan. Kemudian dilakukan pemanggilan terhadap pelapor dan pelaku usaha untuk mengklarifikasi. Setelah itu memilih proses penyelesaiannya atau persidangnya dimana terdapat proses konsiliasi (musyawarah) putusan dari mereka tidak ada intervensi dari BPSK. Kemudian mediasi , dimana hampir sama dengan musyawarah namun majelis BPSK lebih aktif dan menjadi penengah. Selanjutnya peradilan arbitrase dimana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK kemudian kami yang akan mengujinya secara hukum serta memutuskannya. Setelah itu baru adanya putusan BPSK.”

berdasarkan dari penjelasan narasumber mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau disimpulkan bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cara: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Yang mana alur penyelesaiannya meliputi pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Cara penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari:

1) Konsiliasi.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal Peraturan Perundangan di bidang perlindungan konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

2) Mediasi.

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasihat dan

penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas :

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dan
- e. Secara aktif memberikan saran atau ajuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan Peraturan Perundangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

3) Arbitrase.

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya. (Maryanto, 2019)

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.

1. Pengajuan Gugatan

Pemohon mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dengan Nomor Registrasi Perkara : 80.LPK/BPSK-LLG/XII/2021. Dalam obyek sengketa kehilangan kendaraan bermotor di lokasi parkir disalah satu Rumah Sakit di Kota Lubuklinggau.

Tata cara pengaduannya adalah dengan membuat surat permohonan kepada Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mengisi formulir pengaduan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berisi: Nama, Alamat Pengadu dan Alamat yang diadukan; keterangan waktu/tempat terjadinya transaksi, kronologis kejadian, bukti-bukti yang lengkap seperti: Faktur, Kwitansi, Bon dll dan Foto copy KTP pengadu.

2. Pemanggilan Pra Sidang Kepada Para Pihak

Bahwa setelah laporan Pengaduan Konsumen dilakukan pemeriksaan syarat kelengkapan administrasi oleh Sekretariat/Panitera, berikut verifikasi dari Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, laporan konsumen tersebut dapat diterima sebagai perkara sengketa konsumen, karena ada dugaan unsur

kelalaian dari pelaku usaha sehingga konsumen tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan atas jasa parkir penitipan barang, menyebabkan konsumen kehilangan kendaraannya. Bahwa atas dasar verifikasi dan pemeriksaan dimaksud. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau menetapkan Ketua berikut unsur Majelis dan Panitera serta memerintahkan Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membuat Undangan/Panggilan Pra Sidang kepada PARA PIHAK yang bersengketa.

Kemudian Panggilan Pra Sidang Pertama pada Rabu 22 Desember 2021, PARA PIHAK hadir lengkap dalam undangan pra sidang. Kemudian Ketua Majelis membuka Pra Sidang dengan menguraikan pokok-pokok Laporan Pengaduan. Kemudian di berikan hak penuh klarifikasi kepada pelaku usaha/ terlapor.

Kemudian Panggilan Pra Sidang Kedua, Rabu 27 Desember 2021, dengan agenda klarifikasi lapangan majelis dan panitera BPSK serta PARA PIHAK melakukan reka konstruksi Peristiwa Hukum secara langsung untuk melihat bukti rekaman CCTV baik dari pengelola maupun pihak Rumah Sakit. Kemudian melakukan kordinasi dengan Pihak Polsek Lubuklinggau Timur 1 dengan bukti adanya Surat Tanda Bukti Laporan Nomor : STBLB/B-129/XI/2021/SUMSEL/LLG.

Selanjutnya agenda lanjutan ruang klarifikasi pada 29 Desember 2021 Pelaku usaha tidak hadir dan hanya dihadiri oleh pelapor. Bahwa klarifikasi dari pelapor menyatakan benar akan kehilangan kendaraan roda dua di penitipan parkir Rumah Sakit. Kemudian ketua Majelis menjadwalkan dan mengundang para pihak untuk agenda pemilihan Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Pelaksanaanya

Bahwa pada Selasa 05 Januari 2022, pelaku usaha tidak hadir dalam lanjutan klarifikasi atau mendengarkan saksi ahli dari praktisi jual beli *second* (bekas) kendaraan roda dua. Yang akan menjadi pertimbangan hukum dalam menilai kerugian atas peristiwa kehilangan kendaraan roda dua. Dalam lanjutan ruang klarifikasi pada Jum'at 07 Januari 2022, Pelaku usaha tidak hadir di BPSK Kota Lubuklinggau dan tidak memberikan keterangan. Selanjutnya tanpa dihadiri oleh pelaku usaha, ketua majelis memberi kesempatan kepada pihak konsumen untuk memilih 1 dari 3 cara penyelesaian sengketa yakni Konsiliasi, atau mediasi, atau Peradilan Arbitrase. Kemudian Konsumen memilih Penyelesaian secara Peradilan Arbitrase.

Bahwa sesuai undangan sidang lanjutan Arbitrase pada Senin 10 Januari 2022, Ketua Majelis membuka Persidangan Arbitrase dan pelaku usaha tidak memenuhi undangan. Kemudian Ketua Majelis meminta menerima surat Permohonan Gugatan Arbitrase dari Pihak Penggugat, berikut barang bukti dan dilakukan Pendalaman terhadap barang bukti. Selanjutnya sidang Arbitrase memasuki agenda Penyampaian Kesimpulan dan Permohonan pada 17 Januari 2022, kembali pihak tergugat tidak memenuhi panggilan Persidangan. Kemudian sidang lanjutan pada tanggal 19 Januari 2022 dengan agenda pembacaan sidang pembacaan putusan.

Bahwa sesuai dengan undangan sidang peradilan Arbitrase Rabu 19 Januari 2022, dengan agenda pembacaan putusan peradilan arbitrase, Ketua Majelis membacakan putusan persidangan Arbitrase yang dihadiri oleh Unsur majelis dan Panitera serta Para pihak. Setelah putusan sidang peradilan Arbitrase dibacakan, salinannya diserahkan oleh Ketua Majelis kepada Pihak Penggugat maupun pihak Tergugat.

4. Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam hasil permusyawaratan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dimana Putusan dibacakan dalam Persidangan Arbitrase yang bersifat Terbuka untuk Umum, pada hari rabu tanggal 19 januari 2022, yang memfasilitasi Ketua Majelis, berikut unsur majelis Pemerintah, Majelis konsumen, serta majelis pelaku usaha dan dibantu dengan panitera yang dihadiri oleh para Pihak, dimana amar putusannya berbunyi :

- a) Menyatakan menerima secara sah permohonan Pihak Penggugat ;
- b) Menghukum pihak tergugat dan memerintahkan untuk membayar ganti rugi materil kepada pihak penggugat berupa ganti rugi motor yang hilang seharga sebesar Rp. 8.000.000,- (Delapan Juta Rupiah) ;
- c) Menghukum Pihak Tergugat dengan menyatakan pencantuman Klausula Baku dalam Karcis Parkir Nomor Seri 13827 yang berbunyi : *“Tidak Diperbolehkan Parkir Sembarangan diluar lokasi Parkir. Apabila Terjadi Kehilangan Kami Pengurus Parkir Tidak Bertanggung Jawab”* ditetapkan **Batal Demi Hukum** ;
- d) Menolak permohonan Pihak Penggugat agar Pihak Tergugat membayar kerugian immaterial dan atau kompensasi sebesar Rp. 3.000.000,- (Tiga Juta Rupiah) berupa pengeluaran Pihak Penggugat selama mengurus perkara ini ;
- e) Merekomendasikan kepada Manajemen RS untuk meninjau ulang kontrak kerjasama parkir dengan Pihak Tergugat sehingga bisa lebih profesioanl, trasnparan, dan bertanggung jawab ;
- f) Menetapkan semua dokumen dan barang bukti dalam masa Fasilitasi Penyelesaian Perkara Sengketa Konsumen, sah menjadi dokumen dan Barang Bukti yang tersimpan dalam Arsip Perkara, Pada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau ;
- g) Menetapkan tidak adanya pembebanan biaya adminstrasi pada perkara ini, diamana kegiatan Fasilitasi Penyelesaian Perkara Sengketa Konsuemn telah sepenuhnya ditanggung pada APBD Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ;

Berdasarkan uraian diatas beserta hasil wawancara tentang proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta menganalisa proses penyelesaiannya, bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen dimulai dari pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Dan secara kelesuruhan tahapan dan proses alurnya sesuai dengan pedoman Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :

Proses Penyampaian Pengaduan Setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menangani pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat dengan domisili konsumen.

Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

- Protected by PDF Anti-Copy Free**
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- 1) Konsumen meninggal dunia;
 - 2) Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - 3) Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - 4) Konsumen warga negara asing.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis yang diterima oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberikan tanda terima kepada pemohon. Untuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara lisan harus dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam suatu formulir yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.

Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila: Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, para pihak tidak diwakili oleh kuasanya yang berprofesi sebagai pengacara, pelaku usaha yang diwakili oleh kuasanya sebagai karyawan di bagian divisi hukum dapat diterima dengan disertai tanda bukti sebagai karyawan perusahaan. Menurut Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi maupun mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini secara tegas menyatakan para pihak secara langsung dapat menyelesaikan sengketa konsumen tanpa perlu diwakili oleh kuasanya, kecuali untuk hal-hal tertentu maka dapat diwakili oleh kuasanya atau ahli warisnya yang bukan berprofesi sebagai pengacara. Menurut Pasal 4 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase bukan merupakan penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Para pihak yang telah memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi, apabila di dalam prosesnya tidak tercapai kesepakatan maka para pihak maupun majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara lainnya, adapun penyelesaian selanjutnya dapat dilakukan melalui peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi yang dilakukan sendiri oleh para pihak. Pada konsiliasi dan mediasi, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya sebagai fasilitator yang bertindak pasif sebagai konsiliator atau bertindak aktif sebagai mediator.

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan yang ditentukan. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-3 dihitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses persidangan yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase didasarkan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Adapun proses persidangan berdasarkan masing-masing pilihan cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu:

Secara Konsiliasi Menurut Pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/2001), tugas Majelis BPSK dalam konsiliasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi menurut Pasal 29 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;
- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Secara Mediasi Menurut Pasal 30 Kepmenperindag 350/2001, tugas Majelis BPSK dalam mediasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e) secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi menurut Pasal 31 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;

c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan. Secara Arbitrase Menurut Pasal 32 Kepmenperindag 350/2001, para pihak memilih arbitor dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen serta anggota Majelis, lalu Arbitor yang dipilih oleh para pihak memilih arbitor ke anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis. Kemudian menurut Pasal 34 Kepmenperindag 350/2001, pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Lalu Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Selanjutnya terhadap proses penyelesaian yang dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan memberikan putusan sebagaimana diatur dalam Pasal 37 Kepmenperindag 350/2001, yaitu berupa perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha untuk penyelesaian secara konsiliasi dan mediasi, sedangkan untuk penyelesaian secara arbitrase berupa putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Adapun putusan Majelis merupakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang amarnya dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 40 Kepmenperindag 350/2001.

Berdasarkan uraian diatas tentang proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara keseluruhan tahap dan pelaksanaannya sudah sesuai dengan Pedoman Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pertimbangan Majelis Dalam Memutus Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Konsumen yang menitipkan kendaraan pada pengelola parkir sudah pasti mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini timbul sejak disetujui atau adanya kesepakatan dari pihak-pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Namun untuk penitipan kendaraan, hak dan kewajiban itu mulai timbul sejak diserahkan barang yang berbentuk kendaraan dari pemiliknya kepada pihak yang mengelola parkir tersebut. Adapun hak dari pemilik kendaraan tersebut yaitu adalah untuk meminta ganti rugi kepada pengelola parkir yang melalaikan barang yang dititipkan yang menyebabkan terjadinya kehilangan atau kerusakan pada alat-alat perlengkapan dari kendaraan yang dititipkannya.

Konsumen atau pengguna jasa parkir di yang telah dirugikan oleh lalainya pengawasan jasa parkir oleh pengelola parkir di Rumah Sakit berhak untuk menuntut haknya atas kehilangan kendaraanya yang telah dititipkan kepada petugas perparkiran Rumah Sakit yaitu hak atas keamanan, hal ini telah sesuai dengan dasar hukumnya yaitu pada pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Hak Konsumen adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Karena itulah pihak pengelola parkir harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut yang akibat dari kelalaian dalam hal pelayanan jasa keamanan sehingga konsumennya mengalami kehilangan barang. Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami seseorang dan kerugian keuntungan yang diharapkan.

Dalam prinsip tanggung jawab, diperlukan unsur kesalahan, yang menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum. Dimana ada 4 (empat) unsur pokok yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Adanya perbuatan,
- 2) Adanya unsur kesalahan,
- 3) Adanya kerugian yang diderita,
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Sudah seharusnya hak konsumen untuk mendapatkan haknya sesuai dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu untuk mendapatkan keamanan baik jiwa maupun harta yang merupakan bagian dari tanggungjawab pelaku usaha selaku pengelola parkir yang menjual jasa pelayanan perparkiran, yang kemudian apabila terjadinya hal-hal yang menyebabkan kerugian bagi konsumennya, maka disitulah hukum perlindungan konsumen berlaku dan pengelola parkir selaku pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa parkirnya. (Sariyani, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis yaitu bagaimana Pertimbangan Majelis Dalam Memutus Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dengan Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.sos selaku Majelis Pemerintah di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau menyatakan bahwa :

“Dalam pertimbangan majelis memutus perkara yang pertama melihat Barang bukti yang disertakan baik oleh pelapor maupun terlapor. Yang kedua dilakukan pendalaman terhadap barang bukti selain dari keterangan saksi korban. Serta selain hak klarifikasi dari pihak terlapor. Yang ketiga menguji secara hukum pemberlakuan dalam klausula baku apakah dibenarkan atau tidak. Dan itulah yang akan masuk dalam pertimbangan hukum. Agar kemudian menjadi amar putusan. Jadi laporan, keterangan saksi korban, ruang klarifikasi pelaku usaha, pendalaman terhadap barang bukti para pihak itu yang menjadi bahan pertimbangan majelis dalam membuat putusan. Kemudian dalam ganti rugi kehilangan dilihat dari permohonan pelapor (konsumen) berdasdarkan *claim* harga senilai berapa tetapi tidak serta merta majelis hakim mempedomankan itu biasanya kami memanggil saksi ahli yang berkaitan dengan orang yang memiliki kompetensi terhadap penilaian kendaraan dengan merek tertentu dengan status bekas biasanya pihak *shorom* serta media sosial (*marketplace*) jual beli kendaraan, kemudian disatukan dan soundingkan kemudian dirata ratakan dan diambil tengah tengahnya”

Pertimbangan hakim merupakan salah satu aspek terpenting dalam menentukan terwujudnya nilai dari suatu putusan hakim yang mengandung keadilan (*ex aequo et bono*) dan mengandung kepastian hukum, di samping itu juga mengandung manfaat bagi

para pihak yang bersangkutan sehingga pertimbangan hakim ini harus disikapi dengan teliti, baik, dan cermat.

Dalam pemeriksaan suatu perkara juga memerlukan adanya pembuktian, dimana hasil dari pembuktian itu akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan perkara. Pembuktian merupakan tahap paling penting dalam pemeriksaan di persidangan. Pembuktian bertujuan memperoleh kepastian bahwa suatu peristiwa / fakta yang diajukan itu benar terjadi, guna mendapatkan putusan hakim yang benar dan adil. Hakim tidak dapat menjatuhkan suatu putusan sebelum nyata baginya bahwa peristiwa / fakta tersebut benar-benar terjadi, yakni dibuktikan kebenarannya, sehingga nampak adanya hubungan hukum antara para pihak.

Selain itu, pada hakikatnya pertimbangan hakim hendaknya juga memuat tentang hal-hal sebagai berikut:

- a) Pokok persoalan dan hal-hal yang diakui atau dalil-dalil yang tidak disangkal.
- b) Adanya analisis secara yuridis terhadap putusan segala aspek menyangkut semua fakta / hal-hal yang terbukti dalam persidangan.
- c) Adanya semua bagian dari petitum Penggugat harus dipertimbangkan / diadili secara satu demi satu sehingga hakim dapat menarik kesimpulan tentang terbukti / tidaknya dan dapat dikabulkan / tidaknya tuntutan tersebut dalam amar putusan. (Arto, 2014)

Terkait pertimbangan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dalam memutuskan perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022.

Adapun fakta-fakta hukum ditemukan berdasarkan keterangan dari pemohon dan saksi sebagai berikut :

- a) Bahwa pada 08 November 2021 pemohon melakukan parkir kendaraan di halaman resmi lokasi parkir dengan bukti (P1. karcis parkir)
- b) Bahwa pada pukul 04. 30 WIB kendaraan bermotor pemilik penggugat mengalami kehilangan di lokasi parkir Rumah Sakit.
- c) Bahwa atas hilangnya kendaraan tersebut, pihak penggugat melaporkan ke Polsek Lubuklinggau, tanggal 9 November 2021 dengan bukti Surat Tanda Bukti Laporan (P2. STBL)
- d) Bahwa pada 26 November 2021 pihak tergugat dalam percakapan dengan pihak penggugat sudah menjanjikan akan mengganti rugi atas kehilangan kendaraan. (P2. rekaman telepon)
- e) Bahwa dalam perjalannya pihak tergugat tidak menunaikan janji dan tidak memiliki itikad baik, karena pada undangan dua kali pra sidang klarifikasi oleh BPSK Kota Lubuklinggau tidak datang atau ingkar.
- f) Bahwa atas hilangnya kendaraan bermotor tersebut Pihak penggugat mengalami kerugian sebesar Rp. 13.000.000,- (Tiga Belas Juta Rupiah).
- g) Bahwa bukti pencantuman klausula baku sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Sangat Jelas Tercantum dalam karcis parkir bagi pengelola sepeda motor/mobil yang dikeluarkan oleh Pihak Tergugat yang berbunyi “ Tidak Diperbolehkan Parkir Sembarangan di Luar Lokasi parkir. Apabila terjadi kehilangan kami pengurus parkir tidak bertanggung jawab.” Dalam hal ini pengelola parkir mendapatkan konsekuensi atas pencantuman klausula baku tersebut dan wajib dinyatakan Batal Demi Hukum dan dianggap tidak pernah ada.

- h) Bahwa sebagai pengelola parkir, pihak tergugat juga sangat tidak profesional dengan menempatkan beberapa orang atau petugas parkir yang terkesan tidak akomodatif saat menghadapi sengketa.

Pada dasarnya, pengelola parkir tidak dapat melempar tanggung jawabnya dengan menggunakan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana ditentukan klausula-klausula tersebut mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Di dalam konstruksi hukum perampasan barang, pengelola parkir harus bertanggungjawab atas keamanan dan kehilangan maupun kerusakan selama kendaraan berada di area parkir. Selain itu, dasar hukum Penggugat untuk menggunakan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai alasan untuk tidak mau memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian karena adanya klausula tersebut juga telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g yang berbunyi:

Pasal 18

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a) Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dan berdasarkan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsekuensi terhadap pencantuman klausula baku mengenai pengalihan tanggungjawab seperti tersebut adalah batal demi hukum. Mengenai hak konsumen terhadap ganti rugi ini juga secara yuridis terdapat dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 yang berbunyi:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggungjawab dalam memberikan ganti kerugian atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

Dapat disimpulkan bahwa pertimbangan hakim dalam memeriksa dan memutus perkara yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi dan sudah sesuai dengan pedoman Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. KESIMPULAN

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam perkara klausula baku pada karcis parkir di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan. Konsumen berhak untuk menggugat sepeda motor yang hilang di area parkir, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Proses penyelesaian sengketa konsumen dimulai dari pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Pertimbangan Majelis dalam memutuskan perkara pencantuman klausula baku di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi. Serta pertimbangan mengenai konsekuensi terhadap pencantuman klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab seperti tersebut dinyatakan batal demi hukum.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Basri, B. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir. *Perspektif*, 20(1), 41. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v20i1.123>
- Yanto, E., Imawanto, I., & Yuliani, T. (2020). Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Parkir Ditinjau Dari Hukum Positif. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 11(1), 112. <https://doi.org/10.31764/jmk.v11i1.2264>
- Parmitasari, I. (2020). Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Standart Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Law Journal*.
- Sander, A. (2018). *Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Di Kawasan Wisata Pantai Panjang Kota Bengkulu Pasca Putusan MA NO. 2157 K/Pdt/2010 Tentang Pengelolaan Parkir Dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Turatmiyah, S. (2016). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum Faculty of Law*, 24(1), 147–165.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*.
- Sariyani, M. M. (2018). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Parkir Kendaraan Bermotor (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/Pdt/2010)*.
- Maryanto. (2019). *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.