

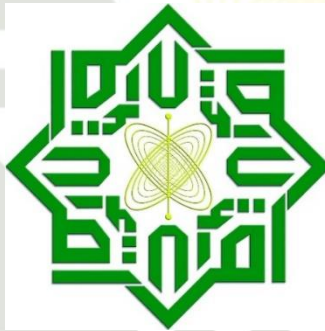
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA
KONSUMEN (BPSK) TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA
EKSONERASI DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah dan Hukum**



**WIRA ADE SAPUTRI
NIM.12020720163**

**PROGRAM S1
ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2024 M/1445H**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA RESONERASI DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”, yang ditulis

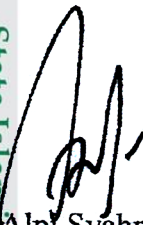
Nama : Wira Ade Saputri
 NIM : 12020720163
 Program Studi : Ilmu Hukum


Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Mei 2024

Pembimbing Skripsi I

Pembimbing Skripsi II


 Dr. M. Alpi Syahrin, SH.,MH


 Musrifah, SH.,MH

- Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP BENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**, yang ditulis oleh:

Nama : WIRA ADE SAPUTRI

NIM : 12020720163

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 30 Mei 2024

Waktu : 13:00 WIB

Tempat : Ruang Praktek Peradilan Semu (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universtitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 6 Juni 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag

Sekretaris

Iham Akbar, SHL., SH., MH

Penguji 1

H. Mhd. Kastulani, SH, MH

Penguji 2

Dr. Nurhidayat, SH, MH

Mengetahui:
Wakil Dekan I
Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA

NIP. 19711006 200212 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP BENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**, yang ditulis oleh:

Nama : WIRA ADE SAPUTRI

NIM : 12020720163

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 30 Mei 2024

Waktu : 13:00 WIB

Tempat : Ruang Praktek Peradilan Semu (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universtitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 6 Juni 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag

Sekretaris

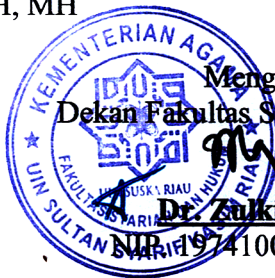
Hham Akbar, SHI., SH., MH

Penguji 1

H. Mhd. Kastulani, SH, MH

Penguji 2

Dr. Nurhidayat, SH, MH



Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli M.Ag.

NIP. 197410062005011005



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Wira Ade Saputri
: 12020720163
: Sampu, 8 Juli 2001
: Pascasarjana : Syariah dan Hukum
: Ilmu Hukum

**Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*: Implementasi Pengawasan Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Di Kota
Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangan-undangan.

5. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Wira Ade Saputri
NIM. 12020720163

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Sarjana Hukum di program Strata Satu (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Adrial yang hingga detik ini terus berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada putrinya baik secara materi maupun moral, yang mana ia selalu memberikan kasih sayang yang tulus dan Ibunda Rosna Dewi yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan putrinya dengan penuh kasih, cinta dan perjuangan yang luar biasa serta Abang Roni Adrianto, Jumita Eka Putri, Difa Adriyanti dan Nada Ade Wulandari yang selama ini memberikan keceriaan dan kebahagiaan bagi penulis, sehingga penulis selalu semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr Khairunnas Rajab, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau.
4. Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA. selaku wakil dekan 1, Dr. H. Mawardi, S.Ag.M.Si selaku wakil dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil dekan III yang telah mempermudah penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., M.H. selaku ketua Prodi Ilmu Hukum dan Ibu Dr. Febri Handayani, S.H.I., S.H., M.H. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan dan support kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H. selaku Pembimbing 1 dan Ibu Musrifah, SH.,MH selaku Dosen Pembimbing II skripsi penulis yang selama ini membimbing, mengarahkan serta memberikan ilmu dan support kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ilham Akbar S.H.I., S.H., M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Bapak H. Mhd. Kastulani, S.H., M.H. selaku penguji I, Dr. Nurhidayat, S.H., M.H. selaku penguji II, Ilham Akbar, S.H.I., S.H., M.H. selaku sekretaris dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku ketua sidang skripsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh Ibu dan Bapak dosen yang mengajar yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

10. Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.

11. Untuk sahabatku Mira Anjani yang selalu memberikan dukungan serta menemani penulis disaat bimbingan dan selalu ada disaat senang maupun sedih yang membuat penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin

Penulis

UIN SUSKA RIAU

Wira Ade Saputri
NIM. 12020720163

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori.....	14
1. Teori Implementasi.....	14
2. Teori Perlindungan Konsumen	16
3. Tinjauan Pembinaan dan Pengawasan.....	20
4. Tinjauan Konsumen dan Pelaku Usaha	23
5. Tinjauan Klausula Baku	27
6. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	32
B. Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian	36
C. Lokasi Penelitian	37
D. Informan Penelitian	37
E. Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Implementasi Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

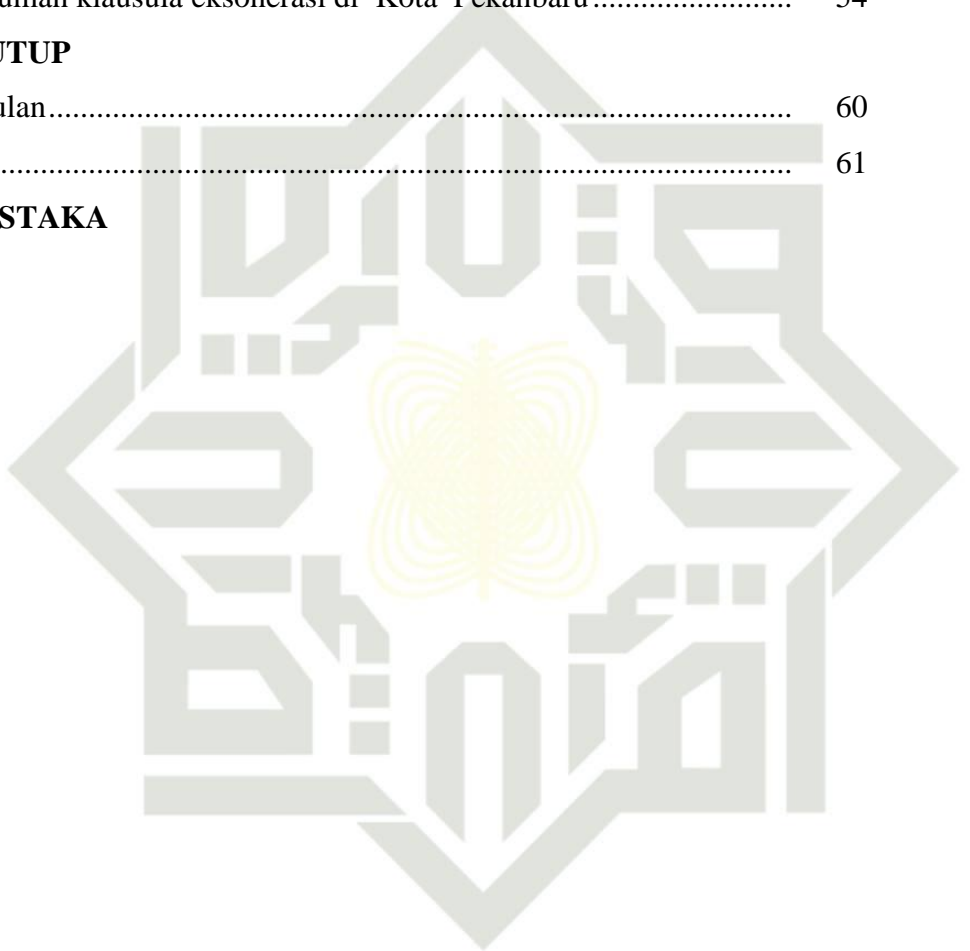
Konsumen (BPSK) terhadap pencantuman klausula eksonerasi di Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	43
B. Faktor Penghambat dalam implementasi pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap pencantuman klausula eksonerasi di Kota Pekanbaru	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia, terutama dalam sektor perindustrian, pertumbuhan sektor perindustrian merupakan pilar penting dalam upaya mencapai pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif. Dukungan dari pemerintah, seperti kebijakan insentif fiskal, pembangunan infrastruktur, serta pengembangan mutu terhadap sumber daya manusia, akan terus diperlukan dengan tujuan memastikan sektor ini dapat terus berkembang dan berkontribusi optimal terhadap perekonomian nasional. Ketika suatu negara mencapai tahap negara kesejahteraan (*welfare state*), perlunya campur tangan pemerintah melalui pembuatan undang-undang untuk melindungi pihak yang rentan menjadi sangat penting. Pada tahap ini, negara mulai memprioritaskan kepentingan seperti tenaga kerja, konsumen, usaha kecil, dan juga lingkungan hidup.¹

Perdagangan bebas didorong oleh kemajuan teknologi, yang memperluas cakupan transaksi barang ataupun jasa yang ditawarkan dengan berbagai variasi, baik barang atau jasa yang terdapat didalam negeri maupun luar negeri. Dengan demikian, disatu sisi keadaan tersebut memberikan manfaat kepada konsumen, yakni memberikan barang atau jasa yang dibutuhkan konsumen semakin terbuka lebar, memiliki kebebasan dalam memilih keberagaman bentuk dan mutu barang atau jasa yang sesuai keinginan serta kemampuan konsumen. Tetapi disatu sudut lain, ketidakseimbangan posisi antara konsumen dengan pelaku usaha dapat

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2020), h. 1.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

membuat keberadaan konsumen dalam posisi rendah. Hal ini bisa termanifestasi melalui praktik penjualan dan perjanjian standar yang akan memperoleh kerugian yang diterima oleh konsumen demi meraih laba yang optimal bagi pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.² Berkaitan dengan hal ini, pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, 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”.³

Pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang sering kali mengharuskan para pelaku bisnis untuk membuat perjanjian yang efisien dan memadai dalam mengakomodasi kepentingan masing-masing pihak. Salah satu aspek penting dalam perjanjian ini adalah klausula eksonerasi. Dalam konteks pertumbuhan ekonomi yang berkembang pesat, klausula eksonerasi menjadi alat penting dalam kontrak bisnis untuk mengatur dan membatasi tanggung jawab hukum. Namun, dapat diperhatikan bagi para pihak yang terlibat untuk memastikan bahwa klausula ini disusun dengan hati-hati, adil, dan sesuai aturan hukum yang ada.

² Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 , Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1).

³ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 , Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (2).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Klausula baku adalah peraturan dalam suatu perjanjian yang dibuat oleh satu pihak dengan tujuan menyederhanakan proses negosiasi. Pembatasan penggunaan klausula baku diatur oleh hukum perlindungan konsumen, yang bertujuan melindungi konsumen dari segi hukum, termasuk dalam hal standar kontrak atau perjanjian baku.⁴ Berdasarkan Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa : Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Kehidupan sehari-hari manusia sering kali melibatkan peran sebagai konsumen karena mereka terus melakukan pembelian makanan, barang, dan jasa. Namun, ada kalanya konsumen menghadapi masalah saat transaksi tidak sesuai dengan harapan, misalnya produk atau jasa tidak sesuai standar. Dalam kasus ini, konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha seringkali kesulitan menuntut ganti rugi atau penggantian barang karena terikat oleh perjanjian yang telah disepakati, yang biasanya berisi klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.⁵

Dengan demikian, klausula baku yang diterapkan dalam kontrak atau persyaratan layanan harus dirancang sedemikian rupa untuk melindungi kepentingan konsumen. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang hak-hak konsumen, serta memastikan

⁴ Fajar Nugroho Handayani, *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020), h. 1.

⁵ *Ibid.*, h. 3.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa adanya pencantuman klausula yang ada tidak merugikan atau bertindak tidak adil terhadap konsumen.⁶

Ketika produsen mempertimbangkan kepentingan konsumen dalam perumusan klausula baku, hal ini mencerminkan prinsip-prinsip etika bisnis yang baik dan juga meminimalkan potensi konflik antara produsen dan konsumen. Dengan demikian, prinsip-prinsip "due care" membantu membangun hubungan yang lebih baik antara produsen dan konsumen serta mendorong praktek bisnis yang lebih etis.

Pengertian klausula eksonerasi ialah suatu istilah yang mengacu pada ketentuan dalam sebuah perjanjian yang memberikan perlindungan kepada salah satu pihak (biasanya pihak yang lebih kuat secara ekonomi, seperti perusahaan) dari tanggung jawab atau kewajiban tertentu dalam situasi tertentu. Dalam konteks kontrak, klausula eksonerasi dapat mengurangi atau bahkan, klausula eksonerasi dapat mencabut tanggung jawab satu pihak terhadap pihak lain atas suatu hal yang merugikan atau merujuk dengan adanya kerusakan yang muncul karena pelanggaran kontrak atau tindakan yang melanggar hukum.

Ketika klausula eksonerasi diterapkan dalam perjanjian baku, seperti yang disebutkan, ini sering kali menguntungkan pihak yang lebih kuat secara ekonomi (biasanya pelaku usaha) dan merugikan pihak yang lebih lemah (konsumen). Hal ini karena klausula eksonerasi seringkali dirancang untuk memberikan perlindungan lebih besar kepada pelaku usaha, dengan membatasi atau

⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenademia Group, 2019), h. 70.

menghilangkan tanggung jawab mereka atas pelanggaran kontrak atau kerugian yang diakibatkan oleh kegiatan mereka.

Dalam banyak kasus, klausula eksonerasi dalam perjanjian baku sering kali tidak adil dan tidak seimbang, serta tidak memperlihatkan prinsip keadilan. Hal ini karena konsumen sering kali tidak memiliki kemampuan untuk bernegosiasi atau mempengaruhi ketentuan-ketentuan dalam perjanjian tersebut. Akibatnya, konsumen mungkin mendapati diri mereka dalam posisi di mana mereka kehilangan hak-hak mereka untuk mendapatkan ganti rugi atau perlindungan hukum yang seharusnya mereka dapatkan.

Dengan demikian, dalam praktiknya, klausula eksonerasi dalam perjanjian baku sering kali dianggap tidak adil dan merugikan konsumen. Untuk menjaga keseimbangan yang lebih baik antara para pihak yang ikut serta didalam perjanjian, maka penting dalam memperhatikan perlindungan konsumen dan memastikan bahwa klausula-klausula yang digunakan mencerminkan prinsip keadilan serta memperhitungkan kepentingan kedua belah pihak.⁷

Berdasarkan hal tersebut, tentunya bertentang undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, dalam pasal 18 Menguraikan aturan terkait ketentuan didalam klausula baku, yang mengatur larangan apa saja yang dikenakan kepada pelaku usaha yang menetapkan klausula baku atau perjanjian sepihak. Berkenaan dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berisi:

⁷ *Ibid.*, h. 85.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 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;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - 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;
 - h. 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;
- 2 Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- 3 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.
- 4 Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.⁸

⁸ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 , Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Maka dalam hal ini, Pencantuman klausula pengecualian yang mengklaim bahwa barang yang dibeli tidak bisa ditukar atau dikembalikan adalah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang menetapkan hak perlindungan bagi konsumen. Hal ini, merupakan pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha. Pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya akan dibentuk di tingkat daerah, khususnya di kabupaten. Pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa salah satu Peran utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tanpa melalui proses pengadilan. Di samping itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga bertanggung jawab memberikan konsultasi tentang perlindungan konsumen, mengawasi penggunaan klausula baku, menerima pengaduan konsumen terkait pelanggaran perlindungan konsumen, dan menjalankan tugas-tugas lain yang terkait.⁹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia memiliki peran dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dengan konsumen. Dalam hal ini klausula eksonerasi merupakan suatu ketentuan yang bertujuan untuk membatasi atau menghiangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen. Berdasarkan Pasal 52 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewenangan dan tanggung jawab untuk mengawasi penggunaan klausula baku, Sudah menjadi tugas dari BPSK

⁹ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 242.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

untuk megawasi mengenai klausula baku dilapangan. Namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tidak mencantumkan prosedur atau hukuman yang mengatur hasil pengawasan tersebut.

Namun pada kenyataanya di kota Pekanbaru penggunaan klausula eksonerasi cukup umum dalam perjanjian, terutama yang terkait dengan aktivitas sehari-hari. Contohnya, klausula eksonerasi dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan didekat kasir di toserba yang bertuliskan “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan”. Selain itu, dapat dilihat contoh lainnya terdapat di grosir baju dimana juga ditempelkan dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan didekat kasir dan juga terdapat di beberapa tokoh aksesoris yang dicantumkan dalam nota pembayaran. Situasi seperti ini sangat merugikan konsumen, terutama ketika ada cacat tersembunyi pada barang yang mereka beli tanpa pengetahuan mereka sebelumnya. Saat kejadian seperti itu terjadi, pelaku usaha dapat melepaskan diri dari tanggung jawab dengan mengacu pada keberadaan klausula baku.

Tabel I.I
Data Observasi pencantuman Klausula Eksonerasi di beberapa toko di Kecamatan tuah madani, Kota Pekanbaru

No	Kelurahan	Jumlah
1	Tuah Karya	5 Toko
2	Tuah Madani	3 Toko
3	Air Putih	2 Toko
4	Sialang Munggu	2 Toko
5	Sidomulyo Barat	3 Toko

Berkaitan dengan hal tersebut, bertentangan dengan aturan hukum yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen yang termuat dalam Pasal 18 ayat (1) huruf (a) dan huruf b menyatakan bahwa:

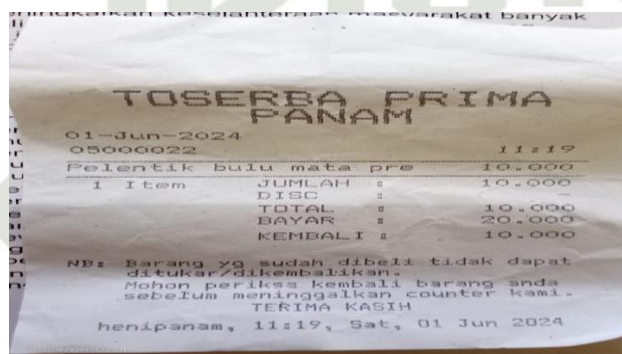
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

“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;
- b menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.”¹⁰

Gambar I. 1
Pelanggaran Pencantuman Klausula Eksonerasi



Sumber Data: Olahan Data Observasi Lapangan Di Toko Toserba Prima Panam, Senin 1 April 2024.

Gambar diatas merupakan contoh pelanggaran terhadap pencantuman klausula eksonerasi. Adapun klausula yang dicantumkan yaitu di sebuah struk belanja di toko Toserba Prima Panam yang bertuliskan “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan”. Berkaitan dengan hal tersebut, bertentangan dengan aturan hukum yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen yang termuat dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau

¹⁰ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 , Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1) huruf (a) dan (b).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: “menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen”.

Berdasarkan hal tersebut ada Lembaga yang memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula eksonerasi yaitu terdapat dalam Pasal 52 huruf c yang berisi tugas dan wewenang Badan penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi: “melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku”. Terkait hal tersebut, rentan waktu pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap klausula eksonerasi tidak diatur secara spesifik didalam Peraturan Perundang-Undangan. Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan tugas dan fungsi yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini, BPSK dapat bertindak setiap kali ada pengaduan dari konsumen maupun temuan sendiri atau tanpa pengaduan terkait dengan adanya klausula eksonerasi yang merugikan konsumen.

Apabila pelaku usaha menyertakan klausula baku yang dilarang dalam dokumen, hasilnya adalah klausula tersebut dianggap tidak sah secara hukum. Di samping itu, pelaku usaha yang melanggar larangan menggunakan klausula baku bisa dikenai hukuman penjara dengan maksimal 5 tahun atau denda hingga Rp 2 Miliar.¹¹

¹¹ Bernadetha Aurelia Oktavira, Hukumnya mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian, artikel dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukumnya-mencantumkan-klausul-eksonerasi-dalam-perjanjian-lt4d0894211ad0e/> diakses pada 4 Oktober 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, peneneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang implementasi BPSK dalam mengawasi Pencantuman klausul pengecualian. Penelitian terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengawasi pencantuman klausula baku tidak bertujuan untuk memihak atau menentang fungsi dan kewenangan BPSK. Sebaliknya, penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah fungsi dan kewenangan BPSK telah berjalan dengan efektif, atau apakah terdapat hambatan yang signifikan dalam pelaksanaannya.

Dengan demikian, penulis memusatkan penelitiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang beroperasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan judul **“IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Batasan Masalah

Menurut Notoatmojo, masalah secara umum bisa dijelaskan sebagai perbedaan antara apa yang seharusnya terjadi dan kenyataan yang ada, atau perbedaan antara harapan dan realitas.¹² Agar pembahasan yang ingin penulis bahas tidak meluas, dalam hal ini, maka penulis membatasi masalah dengan mengkaji, meneliti, dan membatasi permasalahan pada pasal 52 huruf c mengenai pengawasan klausula baku oleh BPSK dan objek penelitian yang diteliti dibatasi

¹² Dede hertina, et.al., *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis*, (Jambi: Pt Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), h. 28.

menge-nai pencantuman klausula eksonerasi di beberapa toko di kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap pencantuman klausula eksonerasi di Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa faktor penghambat dalam implementasi pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap pencantuman klausula eksonerasi di Kota Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Terkait rumusan masalah yang telah dipaparkan, peneliti menjabarkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap pencantuman klausula eksonerasi di Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat yang dialami oleh BPSK Kota Pekanbaru dalam menjalankan tugas dan wewenangnya terhadap pengawasan klausula Eksonerasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2 Manfaat Penelitian

Terkait tujuan penelitian yang telah dipaparkan peneliti, dalam hal ini, penulis merumuskan manfaat dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Mendapatkan ilmu pengetahuan, menambah wawasan mengenai hukum perlindungan konsumen.
- b. Menciptakan suatu karya ilmiah yang digunakan penulis untuk syarat dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang perkuliahan srata satu (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- c. Memberikan kontribusi dalam meningkatkan perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Untuk mengatasi permasalahan yang dibahas peneliti, diperlukan beberapa teori dalam penelitian ini untuk membentuk kerangka pemikiran serta mendukung argumen atau pandangan peneliti. Oleh karena itu, peneliti akan menguraikan teori-teori yang relevan dengan isu yang dibahas, yakni:

1. Teori Implementasi

Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata "*implementation*", berasal dari kata kerja "*to implemen*". Menurut Webster's Dictionary, kata "*to implemen*" berasal dari bahasa Latin "*implementum*" dari asal kata "*implere*" dan "*plere*". Kata "*implere*" dimaksudkan "*to fill up*"; "*to fill in*", yang artinya mengisi penuh, melengkapi, sedangkan "*plere*" maksudnya "*to fill*", yaitu mengisi. Secara etimologis, implementasi merujuk pada proses melakukan suatu aktivitas dengan menggunakan sarana atau alat tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam konteks kebijakan publik, implementasi kebijakan mengacu pada proses pelaksanaan atau pemenuhan suatu tanggung jawab publik yang telah ditetapkan atau disetujui, dengan memanfaatkan berbagai sarana atau alat untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut. Dalam sudut pandang tersebut, implementasi kebijakan publik mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan untuk menjalankan kebijakan yang telah dirumuskan, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diharapkan atau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.¹³

Implementasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk merealisasikan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi melibatkan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah, atau swasta dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang diadopsi. Hal ini pelaksanaan yang ada tidak hanya terbatas pada pemerintah, tetapi juga melibatkan sektor swasta yang berperan dalam menjalankan kebijakan tersebut.

Menurut Mazmanian dan Sabatier, implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan inti yang sering kali termanifestasi dalam bentuk peraturan atau undang-undang. Implementasi ini mencakup seluruh proses yang dimulai dari pengesahan undang-undang hingga pelaksanaan kebijakan tersebut di lapangan. Dalam praktiknya, badan-badan pemerintah sering dihadapkan pada tantangan dalam melaksanakan mandat dari undang-undang, yang seringkali membuat mereka bingung tentang tindakan yang harus dilaksanakan dan yang harus dihindari.

Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tidak selalu berjalan mulus dan sering menghadapi berbagai kendala di lapangan.¹⁴ Secara keseluruhan, implementasi adalah proses yang kompleks dan melibatkan banyak pihak untuk memastikan bahwa kebijakan yang telah dirumuskan dapat dijalankan dengan efektif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

¹³ H Tach jan, *Implementasi kebijakan publik*, (Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia, 2006), h. 23.

¹⁴ Evander Kaendung, et.al., "Implementasi Kebijakan Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Manado", dalam *Governance*, Volume 1., No. 2., (2021), h. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Teori Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen didefinisikan sebagai seperangkat prinsip dan regulasi yang mengatur serta melindungi konsumen dalam semua situasi terkait dengan ketersediaan barang atau jasa kepada konsumen. Hal tersebut, adanya hukum perlindungan konsumen menjadi penting ketika terdapat kesinambungan dalam kaitan hukum dengan para pihak yang terlibat atau ketika terjadi masalah yang merugikan salah satu pihak karena kurangnya keseimbangan kekuatan atau informasi.¹⁵ Oleh karena itu, tujuan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memastikan bahwa konsumen tidak mengalami kerugian akibat praktik yang tidak adil atau menyesatkan dari penyedia barang atau jasa. Ketidakseimbangan yang sering terjadi dalam hubungan antara konsumen dan penyedia barang atau jasa dapat mencakup: 1.) Informasi yang Tidak Jelas atau Menyesatkan, Konsumen sering kali kekurangan informasi yang memadai mengenai produk atau jasa yang mereka beli. Penyedia barang atau jasa bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada konsumen. 2.) Kondisi Barang Tidak Sesuai, Barang yang dibeli oleh konsumen kemungkinan tidak sesuai dengan deskripsi atau janji yang diberikan oleh penyedia barang atau jasa. Hukum perlindungan konsumen melindungi hak konsumen agar mendapatkan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan. 3.) Ketidakadilan dalam Proses Pengembalian Barang, Sering kali kebijakan pengembalian barang tidak disampaikan dengan jelas atau dibuat sangat

¹⁵ Renata Christha Auli, Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya, artikel dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/> Diakses pada 26 Juli 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memberatkan bagi konsumen. Konsumen harus dilindungi dari kebijakan yang tidak adil ini. Kekuatan Negosiasi yang Tidak Seimbang: Penyedia barang/jasa biasanya memiliki lebih banyak kekuatan dan sumber daya dibandingkan konsumen, sehingga mereka dapat mendikte syarat dan ketentuan yang merugikan konsumen.

Sebagai contoh, dalam situasi penjualan produk obral di Matahari Departemen Store, hukum perlindungan konsumen relevan untuk memastikan bahwa konsumen yang membeli produk obral mendapatkan data yang detail tentang keadaan suatu barang, kebijakan pengembalian, dan jaminan suatu barang.

Ketidakseimbangan dalam informasi atau kebijakan yang merugikan konsumen dapat menjadi alasan yang kuat bagi penerapan hukum perlindungan konsumen.¹⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia mengatur hak-hak konsumen, yang termuat dalam Pasal 4 yang berbunyi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diberlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁶ Selvi Septiyanti, "Tinjauan Yuridis BPSK dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Obral", dalam *Binamulia Hukum*, Volume 6., No. 2., (2017), h. 182.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 8) *Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;*
- 9) *Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;*

Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen berperan penting dalam menciptakan keadilan dan keseimbangan antara konsumen dan penyedia barang/jasa, serta melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil. Keadilan sebagai Perikat Masyarakat, dimana Keadilan dianggap sebagai elemen penting yang mengikat masyarakat yang beradab. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan memiliki peran yang vital dalam memelihara harmoni dan keseimbangan sosial. Tujuan Hukum adalah Hukum dipandang sebagai alat yang diciptakan untuk memastikan bahwa setiap individu, baik anggota masyarakat maupun pemerintah, bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan.

Dengan istilah lain, hukum hadir untuk menginspirasi perilaku yang mendukung hubungan sosial yang kuat dan pencapaian tujuan hidup bersama. Pemeliharaan Tatanan Sosial menyatakan bahwa jika tindakan yang diamanatkan oleh hukum tidak dipatuhi, atau larangan yang ditegaskan dilanggar, maka kestabilan tatanan sosial dapat terancam karena ketidakadilan yang terjadi. Ini menekankan pentingnya penegakan hukum dan ketaatan terhadap aturan untuk menjaga stabilitas dan kesejahteraan sosial. Dalam konteks ini, keadilan dipandang sebagai fondasi yang mendukung kehidupan bermasyarakat yang beradab, dan hukum merupakan instrumen utama untuk memastikan bahwa nilai-

nilai keadilan ini dijunjung tinggi dan diimplementasikan dalam praktik sosial sehari-hari.¹⁷

Doktrin-doktrin Aristoteles memiliki pengaruh besar, tidak hanya dalam perkembangan teori hukum, tetapi juga dalam filsafat Barat secara menyeluruh.

Bantuan terbesarnya bagi filsafat hukum adalah pemahaman yang jelas mengenai konsep keadilan, yang dibedakan menjadi dua bentuk utama: keadilan distributif dan keadilan korektif.

- a.) Keadilan Distributif pembagian barang dan jasa kepada individu sesuai dengan kedudukan mereka dalam masyarakat merupakan suatu hal yang merujuk pada keadilan distributif. Ini berarti bahwa setiap orang diberi apa yang layak mereka dapatkan berdasarkan kontribusi, kebutuhan, atau kedudukan sosial mereka. Prinsip kesetaraan di hadapan hukum juga merupakan bagian dari keadilan distributif ini.
- b.) Keadilan Korektif, Keadilan korektif merujuk pada pembetulan kesalahan atau pelanggaran yang telah terjadi. Jika ada pelanggaran terhadap hak atau terjadi kesalahan, Keadilan korektif bertujuan untuk memberikan ganti rugi yang sepadan bagi pihak yang mengalami kerugian. Di sisi lain, Apabila suatu tindak kejahatan telah terjadi, seseorang yang bersalah harus dikenai hukuman yang sebanding. Keadilan korektif bertanggung jawab untuk mengembalikan keseimbangan atau kesetaraan yang terganggu oleh ketidakadilan.¹⁸

Dari uraian di atas, terlihat bahwa keadilan korektif berada di wilayah peradilan, di mana pengadilan bertugas untuk menegakkan keadilan dengan memberikan kompensasi atau hukuman yang sesuai, sementara keadilan distributif berada di ranah pemerintahan, di mana pemerintah memiliki tanggung jawab tentunya atas pembagian sumber daya dan keadilan sosial dalam masyarakat.

¹⁷ Melisa, et.al., "Kedudukan Hukum dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan di Indonesia" dalam *Hukum dan Pranata Sosial*, Volume 5., No. 1., (2023), h. 243.

¹⁸ Muhammad Helmi, "Konsep Keadilan Dalam Filsafat Hukum Dan Filsafat Hukum Islam", dalam *Pemikiran Hukum Islam*, Volume 16., No. 2., (2025). h. 45

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pembinaan dan Pengawasan

Pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan serta pengawasan urusan pemerintahan menjadi komponen penting dalam efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah sebagai dasar hukum utama telah mengatur cukup komprehensif terkait pembinaan dan pengawasan Dalam hal administrasi pemerintahan.

Berdasarkan Undang-Undang yang dimaksud, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan daerah diartikan sebagai serangkaian usaha, tindakan, dan kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah, dilakukan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).¹⁹ Pembinaan dan pengawasan diatur Dalam Pasal 29 dan Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, adapun muatan pasal 29 yaitu:

- 1.) *Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan dan 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) meliputi upaya untuk:*
- 4.) *Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan peraturan pemerintah.*

Menurut ketentuan Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen dan penerapan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh:

¹⁹ Humas, Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah, artikel dari <https://setkab.go.id/pelaksanaan-pembinaan-dan-pengawasan-terhadap-penyelenggaraan-pemerintahan-daerah/> Diakses pada 21 Agustus 2023.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- 1.) *Pemerintah;*
- 2.) *Masyarakat;*
- 3.) *Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.*²⁰

Pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah diselenggarakan oleh menteri-menteri yang relevan. Ini mengindikasikan bahwa tugas pembinaan dan pengawasan dari pemerintah dapat dikerjakan oleh menteri-menteri yang relevan secara bersamaan. Namun, perlu ditekankan bahwa ada perbedaan antara pembinaan dan pelaksanaan tugas pengawasan. Pembinaan biasanya merupakan tugas pemerintah untuk memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan perlindungan konsumen, Sementara tugas pengawasan dijalankan oleh pemerintah, itu juga didelegasikan kepada masyarakat, baik dalam bentuk kelompok, individu, maupun organisasi swadaya masyarakat.

Hal ini menunjukkan pentingnya partisipasi aktif dari masyarakat dalam pengawasan perlindungan konsumen, karena masyarakat merupakan salah satu pihak yang paling dekat dengan konsumen sehari-hari dan dapat memberikan informasi dan masukan yang berharga untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen.²¹

Tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah diperinci lebih lanjut melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang

²⁰ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 , Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 29 dan Pasal 30 ayat (1).

²¹ Joni Emirzon, et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Perlindungan Hukum Di Indonesia*, (Palembang: Unsri Press, 2022), h. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ini berkaitan dengan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang diatur dalam Pasal 9, meliputi:

- 1.) *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap Klausula Baku, seperti yang disebutkan dalam Pasal 3 huruf c, baik dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.*
- 2.) *Pemeriksaan tentang pencantuman klausula baku seperti yang dijelaskan dalam ayat (1) yang menunjukkan pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, disampaikan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.*
- 3.) *Peringatan tertulis seperti yang disebutkan dalam ayat (2) dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali secara berurutan, dengan jangka waktu 1 (satu) bulan untuk setiap teguran.*
- 4.) *Apabila pelaku usaha tidak mematuhi teguran tertulis sebagaimana dijelaskan dalam ayat (3), maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan melaporkannya kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang bertanggung jawab dalam bidang Perlindungan Konsumen untuk penyelidikan dan proses penuntutan sesuai dengan peraturan yang berlaku.*

Pengawasan dapat diuraikan berdasarkan sifat atau bentuknya serta tujuannya. Dua klasifikasi utama dari pengawasan ini adalah pengawasan preventif dan pengawasan represif atau detektif.

1) Pengawasan Preventif, pengawasan yang dilakukan bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan aktivitas. Dalam konteks pemerintahan daerah, tujuan pengawasan preventif adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan yang terjadi di lapangan pemerintahan daerah.

Menurut Bagir Manan, pengawasan preventif berkaitan dengan wewenang mengesahkan (*goedkeuring*). Tujuan pengawasan preventif menurut Revrisond

Baswir adalah:

- a) Mencegah adanya perilaku yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b) Menyediakan arahan untuk memastikan pelaksanaan aktivitas berjalan dengan efisiensi dan hasil yang optimal.
- c) Menetapkan target dan tujuan yang ingin dicapai serta mengklarifikasi wewenang dan tanggung jawab sebagai bagian dari instansi terkait dengan pekerjaan yang harus diselesaikan.

2. Pengawasan Represif/Deteksi, Pengawasan represif dilaksanakan ketika setelah dilakukannya perbuatan perbandingan antara hal yang telah terjadi dengan hal yang direncanakan terjadi. Pengawasan represif merupakan pengawasan yang berupa penangguhan atau pembatalan terhadap kebijakan yang telah ditetapkan berupa Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, Keputusan DPRD, maupun Keputusan Pimpinan DPRD dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah.²²

4. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Pengertian Konsumen

istilah "konsumen" berasal dari kata dalam bahasa Inggris "*consumer*", yang secara harfiah berarti "lawan produsen" atau "seseorang yang menggunakan barang". Dalam kamus bahasa Inggris-Indonesia, "*consumer*" diterjemahkan sebagai "pemakai" atau "konsumen", merujuk pada seseorang yang menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa.²³ Menurut kamus umum bahasa Indonesia, konsumen didefinisikan sebagai pihak yang berlawanan dengan produsen, yang merupakan individu yang menggunakan barang-barang hasil industri, makanan, dan lain sebagainya. Pengertian konsumen umumnya merujuk pada setiap individu atau kelompok orang yang, pada suatu waktu, menggunakan atau

²² Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), h.313.

²³ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h. 2

membeli barang atau jasa tertentu. Ini mencakup situasi dimana seseorang berada dalam posisi tunggal atau bersama orang lain.²⁴

Umumnya, konsumen diinterpretasikan sebagai individu yang menggunakan produk atau layanan yang disediakan oleh pengusaha sebagai tahap terakhir dalam rantai distribusi. Mereka adalah individu atau entitas yang memperoleh barang atau jasa untuk digunakan untuk kebutuhan sendiri atau konsumsi mereka sendiri, dan bukan untuk diperdagangkan ataupun diperjualbelikan kembali. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen adalah seseorang yang menggunakan barang dan/atau layanan yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk tujuan perdagangan. Berdasarkan beberapa definisi konsumen yang telah disebutkan di atas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi tiga kategori, yakni:

- 1.) Konsumen komersial (*commercial consumer*), ialah individu atau entitas yang memperoleh barang atau jasa dengan maksud untuk mencapai profit.
- 2.) Konsumen antara (*intermediate consumer*) merujuk kepada individu atau badan hukum yang memperoleh barang dan/atau jasa untuk dijual kembali, juga dengan maksud mencari profit.
- 3.) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*) merujuk kepada individu atau badan hukum yang memperoleh dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk dijual kembali atau mencari keuntungan.²⁵

²⁴ Ali Amran, et.al., *Perlindungan Hukum Konsumen Maskapai Penerbangan Di Indonesia*, (Padang: Andalas University Press, 2021), h. 11.

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 25.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) yang merupakan hak konsumen yaitu sebagai berikut:²⁶

- a.) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa;
- b.) Hak untuk memilih, dan mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c.) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa;
- d.) Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
- e.) Hak untuk mendapat advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f.) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g.) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h.) Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i.) Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya;²⁷

Tanggung jawab konsumen merujuk pada kewajiban atau perilaku yang diharapkan dari konsumen dalam hubungan mereka dengan produk atau layanan.

Berikut adalah beberapa kewajiban dari konsumen yang termuat dalam Pasal 5 adalah sebagai berikut:

- a.) Melakukan pembacaan atau mengikuti panduan informasi dan prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk memastikan keamanan dan keselamatan.
- b.) Beritikad baik pada saat melakukan pembelian barang atau jasa.
- c.) Melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan nilai tukar yang telah disepakati..
- d.) Mengikuti upaya dalam proses penyelesaian hukum terkait sengketa perlindungan konsumen.²⁸

²⁶ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 , Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 29 dan Pasal 4.

²⁷ Mukti Fajar, et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha*, (Jakarta: Pustaka Pelajar,2019), h. 19.

²⁸ *Ibid.*, h. 20.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha merujuk kepada individu atau entitas hukum, baik yang terbentuk sebagai badan hukum maupun tidak, yang beroperasi atau melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum Republik Indonesia, baik secara individu maupun dalam kemitraan, dengan melakukan perjanjian untuk menjalankan beragam kegiatan ekonomi. Dalam ranah hukum dan ekonomi, istilah "pelaku usaha" mengacu pada individu, kelompok, atau entitas yang terlibat dalam kegiatan ekonomi dengan tujuan memperoleh keuntungan. Kegiatan ini mencakup proses produksi, distribusi, atau penjualan barang dan jasa. Pelaku usaha memiliki hak-hak yang diakui dan dilindungi oleh hukum dalam menjalankan bisnis mereka. Hak-hak ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan bisnis yang adil, kompetitif, dan mendukung pertumbuhan ekonomi.²⁹

Hak dan kewajiban pelaku usaha/pengusaha diatur dalam pasal 6 dan pasal

7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu sebagai berikut:

- a.) *Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan perjanjian tentang kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperoleh;*
- b.) *Hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari perilaku konsumen yang beritikad tidak baik;*
- c.) *Hak untuk memberikan pembelaan diri dengan sewajarnya dalam proses penyelesaian hukum terkait sengketa konsumen;*
- d.) *Hak untuk memperoleh rehabilitasi nama baik, jika secara hukum terbukti bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- e.) *Hak-hak yang dijelaskan dalam regulasi hukum atau peraturan peraturan perundang-undangan lainnya;*

²⁹ Setya Indrawanto, *Merajut Keberlanjutan Usaha: Panduan Hukum Dagang dan Bisnis*, (Jakarta Barat: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024), h. 34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tanggung jawab pelaku usaha merujuk pada kewajiban atau perilaku yang diharapkan dari pelaku usaha dalam interaksi mereka dengan konsumen. Adapun kewajiban dari pelaku usaha/pengusaha, termuat dalam Pasal 7 meliputi:

- a.) *Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b.) *Memberikan informasi yang akurat, transparan, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, dan memberikan instruksi mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan ;*
- c.) *Memperlakukan atau melayani konsumen dengan tepat dan jujur serta tanpa membeda-bedakan;*
- d.) *Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau dijual sesuai dengan standar mutu yang berlaku ;*
- e.) *Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diproduksi atau diperdagangkan ;*
- f.) *Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang timbul akibat penggunaan, pemakaian, atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dijual;*
- g.) *Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian;³⁰*

5. Klausula Baku

Pengertian perjanjian baku, dalam konteks hukum perlindungan konsumen, mengacu pada persyaratan atau kondisi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha dan harus diterima oleh konsumen tanpa adanya proses negosiasi.³¹ Adapun jenis-jenis perjanjian yaitu sebagai berikut :

- a. Perjanjian sepihak dan perjanjian timbal balik, Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang membebankan prestasi kepada satu pihak.

³⁰ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

³¹ Fajar Nugroho Handayani, *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, Uwais Inspirasi Indonesia, Januari, (2020), Cet. Ke-1.

Sedangkan perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang membebaskan prestasi antara kedua belah pihak.

- b. Perjanjian cuma-cuma dan perjanjian atas beban, Perjanjian cuma-cuma adalah perjanjian di mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak yang lain tanpa menerima suatu manfaat bagi dirinya. Sementara perjanjian atas beban adalah perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan prestasi.
- c. Perjanjian konsensual, perjanjian riil dan perjanjian formil, Perjanjian konsensual, yaitu perjanjian yang mengikat sejak detik tercapainya kata sepakat dari kedua belah pihak. Sedangkan perjanjian riil adalah perjanjian yang tidak hanya mensyaratkan kesepakatan, namun juga mensyaratkan penyerahan objek perjanjian atau bendanya. Adapun perjanjian formil adalah perjanjian yang terikat dengan formalitas tertentu, dalam hal ini sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Perjanjian bernama, perjanjian tak bernama dan perjanjian campuran, Perjanjian bernama adalah perjanjian yang secara khusus diatur di dalam undang-undang. Perjanjian tak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur secara khusus di dalam undang-undang. Sedangkan perjanjian campuran adalah perjanjian yang merupakan kombinasi dari dua atau lebih perjanjian bernama.³²

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

³² Salim, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika), C. Ke-14, h. 47.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mariam Darus Badruzaman menjelaskan bahwa perjanjian baku adalah kontrak yang mengikat dengan ketentuan-ketentuan eksonerasi yang telah ditentukan, dan biasanya diwujudkan dalam formulir. Sebenarnya, perjanjian baku tidak selalu harus diwujudkan dalam bentuk formulir, meskipun umumnya dibuat secara tertulis. Sebagai contoh, perjanjian baku bisa dibuat dalam bentuk pengumuman yang dipasang di tempat usaha penjual. Jadi, perjanjian baku adalah sebuah kesepakatan yang ditetapkan oleh satu pihak, biasanya oleh penjual, dan berisi ketentuan-ketentuan yang berlaku secara umum. Sehingga, pihak lain, seperti konsumen, hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolaknya.³³

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) melarang pelaku usaha untuk mencantumkan Klausula baku pada setiap perjanjian dan dokumen apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya.

³³ Wilma Putri Handayani, "Analisis Hukum Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Nota Laundry di Kecamatan Padang Hilir, Kota Tebing Tinggi Perspektif Wahbah Az-Zuhaili", Volume.5., No. 3., (2023).

- h. 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.

Menurut Rijken, klausula eksonerasi adalah disposisi dalam sebuah kontrak yang membebaskan satu pihak dari tanggung jawab untuk membayar ganti rugi secara penuh atau sebagian, terutama dalam kasus pelanggaran kontrak atau tindakan yang melanggar hukum.³⁴ Klausula eksonerasi ini sering kali dimasukkan sebagai tambahan dalam kontrak, dan umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Tetapi, jenis klausula ini dapat memberikan dampak yang sangat merugikan bagi konsumen, terutama karena konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha. Karena alasan ini, klausula semacam ini sering menjadi titik fokus dalam pembicaraan tentang perlindungan konsumen dan keadilan dalam perjanjian bisnis.

Tindakan pihak yang memiliki keunggulan dalam suatu hubungan, yang menerapkan klausula-klausula tertentu yang secara signifikan merugikan pihak konsumen, sering disebut sebagai penyalahgunaan posisi dominan. Adapun pengertian perjanjian menurut pendapat para ahli yaitu, antara lain: 1.) Menurut Sluijter, perjanjian baku bukanlah perjanjian yang sejati karena dalam situasi tersebut, posisi pengusaha menyerupai pembuat undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh pengusaha dalam perjanjian dianggap sebagai hukum yang harus dipatuhi, bukan sebagai hasil dari kesepakatan antara pihak-pihak. 2.) Pitlo mengategorikan perjanjian baku sebagai kontrak yang dipaksa (*dwang contract*), meskipun dalam teori dan

³⁴ Dewa Ayu Ariesta, "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang" dalam *Kajian Hukum*, Volume 1., No 6., (2023), h. 60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

hakum, kontrak semacam itu tidak memenuhi syarat-syarat undang-undang dan beberapa ahli hukum menolaknya. Namun, dalam praktiknya, kebutuhan masyarakat bertentangan dengan aspirasi hukum. 3.) Stein mencoba mengatasi masalah ini dengan mengajukan bahwa perjanjian baku dapat dipandang sebagai kontrak, dengan menerapkan fiksi kehendak dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*) yang mengasumsikan bahwa semua pihak sepakat dengan perjanjian tersebut. Apabila debitur menerima dokumen perjanjian, itu menandakan bahwa ia secara sukarela menyetujui isi perjanjian tersebut. 4.) Asser Rutten mengungkapkan bahwa setiap individu yang menandatangani sebuah perjanjian harus memikul tanggung jawab atas isi dan dampak dari apa yang mereka tandatangi. Apabila seseorang menandatangani sebuah formulir perjanjian baku, tindakan itu akan menciptakan keyakinan bahwa orang yang menandatangani memahami dan menyetujui suatu hal yang terdapat diformulir yang ditandatanganinya. Maka dari itu, seseorang tidak boleh menandatangani sesuatu yang tidak ia ketahui isinya.³⁵ 5.) Dalam disertasinya, Hondius menegaskan bahwa perjanjian baku memperoleh kekuatan hukum mengikat berdasarkan praktik yang umum berlaku dalam masyarakat dan dalam aktivitas perdagangan. Ini berarti bahwa perjanjian baku dapat diakui sebagai sah dan mengikat jika telah menjadi praktik yang umum diterima dalam lingkungan sosial dan bisnis, meskipun mungkin tidak memenuhi semua persyaratan formal yang diatur oleh hukum.

³⁵ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Prenada Media Group, 2009, Cet-6, h. 58.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

6. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang didirikan oleh pemerintah dengan tujuan menyelesaikan sengketa antara konsumen tanpa melalui proses pengadilan. Badan ini berada di tingkat daerah II. Struktur pengurus BPSK dibentuk oleh gubernur di setiap provinsi dan mendapat persetujuan resmi dari Menteri Perdagangan.³⁶ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga khusus yang didirikan dan diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bersifat represif, represif disini merupakan suatu pengendalian sosial yang dilakukan setelah terjadinya suatu pelanggaran.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha dengan menciptakan sistem yang mengedepankan kepastian hukum dan transparansi informasi. Harapannya, keberadaan BPSK akan berkontribusi pada terwujudnyaadilan yang merata, terutama bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha.³⁷

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan berusaha untuk dibentuk di setiap Kabupaten/Kota, dengan anggota yang terdiri dari:

- 1) Ketua merangkap anggota;
- 2) Wakil ketua merangkap anggota; dan
- 3) Anggota

³⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), h. 83.

³⁷ Bambang Sugeng, dan Zahry Vandawati, *Penyelesaian Sengketa dan Penegakan Hak Konsumen Melalui BPSK*, (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2022), h. 17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Syarat untuk menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

adalah:

- 1) Warga Negara Indonesia.
- 2) Kesehatan yang baik.
- 3) Memiliki Perilaku yang baik.
- 4) Tidak memiliki catatan pidana.
- 5) Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dalam bidang perlindungan konsumen.

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran dapat diidentifikasi ada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan masalah yang akan peneliti teliti, namun demikian, ada perbedaan signifikan antara penelitian-penelitian tersebut dan penelitian yang akan peneliti lakukan. Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang terkait penelitian yang peneliti akan teliti, antara lain

1. Penelitian yang dilakukan Putro Bagus Zuntoro dan Setiawan Wicaksono dengan judul: Analisis yuridis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pengawasan Pencantuman Klausula Baku Tanpa Pengaduan. Secara singkat dapat diuraikan bahwa penelitian ini menyatakan bahwa kekaburan norma pada Pasal 9 ayat (1) surat keputusan menteri perindustrian dan perdagangan tersebut harus dibuat terang dengan penafsiran terhadap defenisi dari pengawasan pencantuman klausula baku dengan pengaduan dan tanpa pengaduan. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas pengawasan BPSK terhadap pencantuman klausula baku. Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan, dalam penelitian terdahulu menggunakan metode

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian yuridis normatif dengan pendekatan Perundang-Undangan, sedangkan penulis menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan efektivitas hukum, dengan metode penelitian sosiologis dengan pendekatan penelitian kualitatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lia Amaliya, dengan judul: Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam penelitian terdahulu data dianalisis kualitatif normatif yaitu menafsirkan dan membangun pernyataan yang terdapat dalam dokumen peraturan perundang-undangan. Hasil penelitiannya yaitu bahwa Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen memberikan kewenangan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen selaku badan atau lembaga yang bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa serta melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.³⁸ Secara singkat dapat diuraikan bahwa persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti yaitu sama sama membahas peran pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun perbedaannya yaitu lokasi penelitian, dalam penelitian terdahulu dilakukan di kerawang sedangkan penelitian penulis dilakukan di Kota Pekanbaru dan juga terdapat perbedaan dalam metode pengumpulan data, dalam penelitian terdahulu menggunakan metode pengumpulan data kepustakaan dengan maksud menguji bahan-bahan dokumen dan bahan pustaka yang digunakan,

³⁸ Lia Amaliya, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, Volume 5., No. 1., (2020), h. 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sedangkan penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Indra Mahardika Manggala Syaputra, dengan judul: Efektivitas Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Penelitian ini membahas tentang implementasi tugas dan wewenang BPSK setelah berlakunya UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.³⁹ Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti yaitu sama sama mengkaji tentang wewenang BPSK. Namun juga terdapat perbedaan penelitian yaitu penelitian terdahulu mengkaji wewenang BPSK secara menyeluruh sedangkan penulis hanya fokus pada wewenang BPSK dalam mengawasi pencantuman Klausula eksonerasi. Dan juga terdapat perbedaan lokasi penelitian, yang mana penelitian terdahulu dilakukan dimakasar sedangkan penulis melakukan penelitian di kota pekanbaru.

³⁹ Risman, "Efektivitas Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah", (Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, 2022), h. 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum empiris, yang dalam konteks ini sering disebut sebagai penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan. Fokusnya adalah menganalisis ketentuan hukum yang berlaku dan dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian hukum empiris dimulai dengan mengacu pada ketentuan hukum tertulis, yakni undang-undang, yang kemudian diterapkan pada kasus konkret dalam masyarakat.⁴⁰ Penelitian empiris dalam konteks hukum melibatkan penggunaan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari perilaku manusia. Ini bisa berupa perilaku verbal yang terdokumentasi dalam wawancara atau perilaku nyata yang diamati secara langsung.⁴¹ Metode ini pada dasarnya melibatkan pengamatan langsung terhadap situasi yang sebenarnya di masyarakat, dengan tujuan untuk mengidentifikasi fakta-fakta yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam Pendekatan penelitian ini, menerapkan pendekatan efektivitas hukum. Efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai kesuksesan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan korelasi antara hasil yang diinginkan dan hasil yang benar-benar tercapai. Efektivitas juga melibatkan kemampuan untuk melaksanakan tugas,

⁴⁰ Mukti Fajar, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum-Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 34.

⁴¹ Willa Wahyuni, "Tiga jenis Metodologi Untuk Penelitian Skripsi Jurusan Hukum" artikel dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/tiga-jenis-metodologi-untuk-penelitian-skripsi-jurusan-hukum-lt6458efc23524f/?page=2> Diakses Pada 8 Mei 2023.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

fungsi, atau operasi suatu organisasi atau entitas dengan lancar, tanpa tekanan atau ketegangan yang berlebihan selama pelaksanaannya.

Dalam konteks hukum, efektivitas juga dapat merujuk pada kemampuan sistem hukum dalam memperoleh tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, seperti keadilan, penegakan hukum, kepastian hukum, dan perlindungan hak asasi manusia. Dengan memastikan bahwa sistem hukum dapat beroperasi dengan lancar dan mencapai tujuan-tujuan tersebut tanpa tekanan atau ketegangan yang berlebihan, maka efektivitas hukum dapat tercapai. Dalam mengukur efektivitas hukum, penting untuk mengevaluasi sejauh mana sistem hukum dapat mencapai tujuan-tujuan ini secara efisien dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan, serta sejauh mana hasil yang diharapkan dapat terwujud dalam praktiknya.⁴²

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Pekanbaru yaitu di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Gedung Menara Lintang Kuning, Lantai 4 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Komplek Kantor Gubernur Riau.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu-individu yang bisa memberikan informasi. Informan penelitian meliputi berbagai entitas, baik itu orang, objek, atau lembaga (organisasi), yang kondisi atau sifatnya sedang diteliti. Berdasarkan definisi tersebut, informan dapat diartikan sebagai subjek penelitian yang mampu

⁴² Nurfitriani Siregar, "Efektivitas Hukum", Skripsi, Sekolah Tinggi Islam Barumun Raya, h.2

menyediakan informasi terkait fenomena atau masalah yang sedang diteliti.⁴³ Informannya adalah pihak terkait yang melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula eksonerasi yang terlibat dalam lembaga badan Penyelesaian Sangketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru. Informan kunci (*Key Informant*) adalah ketua serta informan tambahan adalah para anggota BPSK kota Pekanbaru. Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1
Informan Penelitian

No	Jenis Informan	Nama	Keterangan
1	Informan Utama	Arie Susma Indah, S.H,M.H	Ketua Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen Kota Pekanbaru
2	Informan utama	Zulfikar, S.T, M.Si	Anggota Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen Kota Pekanbaru dari unsur pemerintah
3	Informan Tambahan	Mahlil Zulfil, S.Ag	Anggota Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen Kota Pekanbaru dari unsur Pelaku Usaha
4	Informan Tambahan	Hasnah Gazali, S.E, MH	Anggota Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen Kota Pekanbaru dari unsur Konsumen

Sumber Data : Tata Olah Penulis Informan Penelitian

⁴³ Azharsyah Ibrahim, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, (Banda Aceh: Ar-Ronniry Press, 2021), h. 213.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

E Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data dari data primer maupun sekunder. Data sekunder mencakup buku-buku, hasil penelitian yang menjadi referensi untuk topik yang dibahas, dan sumber lainnya yang relevan.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik dari individu maupun kelompok. Dengan kata lain, data primer tidak berbentuk arsip karena diperoleh langsung oleh peneliti dilapangan.⁴⁴ Data primer diperoleh melalui penelitian yang melibatkan observasi langsung di lapangan dan melakukan wawancara. Responden dari penelitian ini adalah Pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru. Informasi diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan:

- a. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru yaitu Ibuk Arie Susma Indah, S.H,M.H
- b. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dari unsur Pelaku Usaha yaitu Bapak Mahlil Zulfil, S.Ag
- c. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dari unsur Konsumen yaitu Ibuk Hasnah Gazali, S.E, MH
- d. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dari unsur pemerintah yaitu Bapak Zulfikar, S.T, M.Si

⁴⁴ Sinta Diana, et.al., *Metodologi Penelitian Vokasi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), h. 58.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Data sekunder

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objeknya, melainkan melalui sumber lain, baik secara lisan maupun tulisan. Definisi lainnya menyebutkan bahwa data sekunder adalah informasi yang sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian.⁴⁵ Data sekunder merupakan informasi yang diambil dari bahan kepustakaan, termasuk:

- a. Bahan Hukum Primer, merujuk pada bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat, mencakup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- b. Bahan Hukum Sekunder, merujuk pada bahan yang memberikan penjelasan tentang materi hukum primer, seperti buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian, makalah, dan sumber lainnya yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian.⁴⁶ Dalam hal ini agar peneliti mendapatkan data yang akurat, data yang penulis peroleh berupa peraturan dan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen, Selanjutnya, informasi tersebut diolah dengan menyusunnya menjadi rangkaian kalimat yang jelas dan

⁴⁵ Ahmad, et.al., *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*, (Jambi: PT. Sompedia Publishing Indonesia, 2024), h. 64.

⁴⁶ Amos Neolaka, *Metode Penelitian Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), h. 8.

terperinci. Tahap berikutnya adalah melakukan pembahasan dengan mempertimbangkan teori-teori hukum, dokumen-dokumen, hasil wawancara, dan data lainnya.

1. Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan informasi langsung dari lapangan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi lokasi yang akan diteliti.⁴⁷ Pengamatan (Observasi) merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi penelitian, di mana peneliti secara langsung mengamati data tersebut melalui observasi langsung di lapangan tentang bagaimana pengawasan BPSK terhadap pencantuman Klausula Eksonerasi di Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, observasi ini juga dilakukan secara sistematis tentang semua gejala objek yang diteliti.⁴⁸

2. Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dengan narasumber yang memberi jawaban informasi sesuai yang dibutuhkan pewawancara.⁴⁹

3. Dokumentasi adalah Dokumentasi merujuk pada proses atau kegiatan menyediakan, mencatat, atau menyusun dokumen atau informasi tertulis untuk berbagai keperluan, seperti belajar, penelitian, pembuktian, atau

⁴⁷ Jozef Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Grasindo, 2010), h. 112.

⁴⁸ Rika Pangestu, Apa yang dimaksud Obsevasi? Ini Tujuan, Manfaat, dan Jenis-Jenisnya, artikel dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5860988/apa-yang-dimaksud-observasi-ini-tujuan-manfaat-dan-jenis-jenisnya> Diakses pada 19 Desember 2021.

⁴⁹ Nimas Ayu Rosari, Apa yang dimaksud dengan Wawancara? Ini Pengertian, Unsur, Serta Jenisnya, artikel dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6881860/apa-yang-dimaksud-dengan-wawancara-ini-pengertian-unsur-serta-jenisnya> Diakses Pada 18 Agustus 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kesaksian. Ini melibatkan pengumpulan, pengorganisasian, dan penyimpanan informasi dalam bentuk dokumen yang dapat diakses dan digunakan untuk referensi atau tujuan tertentu. document, seperti yang telah dijelaskan, mengacu pada tindakan menyediakan atau membuktikan adanya dokumen, sementara dokumentasi merujuk pada proses atau kegiatan menyediakan, mencatat, atau menyusun dokumen atau informasi tertulis.⁵⁰

Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif dalam mengkaji data yang diperoleh dari sumber-sumber seperti data primer, data sekunder, dan data tersier. Analisis deskriptif yaitu penulis menguraikan atau mendeskripsikan data-data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini sehingga penulis memperoleh gambaran yang utuh dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian ini.

Dalam penulisan skripsi ini, data primer dan data sekunder dianalisis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini menekankan pada pengumpulan data deskriptif yang berdasarkan pernyataan tertulis atau lisan dari responden serta perilaku nyata.

⁵⁰Niko Ramadhani, Dokumentasi adalah: Defenisi, Fungsi dan Contohnya, artikel dari <https://www.akseleran.co.id/blog/dokumentasi-adalah/> Diakses pada 26 Juli 2022.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan Mengenai Implementasi Pengawasan Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen (BPSK) Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pengawasan Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen (BPSK) Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen baru dilakukan secara pasif mengindikasikan bahwa tindakan pengawasan hanya diambil setelah adanya laporan atau pengaduan dari konsumen atau pihak terkait lainnya. Pengawasan aktif, yang melibatkan pemantauan proaktif dan inisiatif untuk mendeteksi serta mencegah masalah sebelum timbulnya pengaduan, belum dilakukan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang dihadapi oleh BPSK dalam melakukan Pengawasan aktif.
2. Faktor Penghambat dalam Implementasi Pengawasan Badan Penyelesaian Sangketa Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Di Kota Pekanbaru. Beberapa faktor penghambat yang menyebabkan hal ini antara lain adalah keterbatasan sumber daya, kurangnya kesadaran dan pemahaman akan pentingnya pengawasan aktif, serta keterbatasan regulasi

yang mendukung langkah-langkah pengawasan yang lebih proaktif. Akibatnya, konsumen belum sepenuhnya terlindungi dari klausula eksonerasi yang merugikan dalam transaksi dengan pelaku usaha. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan perbaikan dalam regulasi, peningkatan kapasitas dan sumber daya BPSK, serta edukasi yang lebih baik bagi konsumen dan pelaku usaha mengenai hak dan kewajiban mereka.

B. Saran

Berdasarkan Pembahasan yang telah diuraikan dalam bentuk analisis dan simpulan, dalam hal ini peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hendaknya BPSK melakukan pengawasan secara aktif terhadap pencantuman klausula eksonerasi agar dapat menghindari terjadinya pelanggaran terhadap pencantuman klausula eksonerasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus melakukan audit rutin terhadap praktik bisnis yang mana dapat membantu mendeteksi dan mencegah pelanggaran terkait klausula eksonerasi.
2. Hendaknya Pemerintah memberikan anggaran dana yang memadai untuk mendukung tugas BPSK dalam melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula eksonerasi secara aktif. Perlunya peningkatan sanksi dan penegakan hukum terhadap pelanggaran klausula eksonerasi untuk memberikan efek jera dan mendorong kepatuhan dari pihak-pihak bisnis. Serta perlu meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak konsumen terkait klausula eksonerasi melalui sosialisasi dan edukasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amad. et.al., *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Amran, Ali. et., al, *Perlindungan Hukum Konsumen Maskapai Penerbangan Di Indonesia*, Padang: Andalas University Press, 2021.
- Darmanto. et.al., *Bauran Orientasi Strategi Dan Kinerja Organisasi Penerapan Variabel Antesedem, Moderasi, dan Mediasi dalam Penelitian Ilmiah*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Diana, Sinta. et.al., *Metodologi Penelitian Vokasi*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022.
- Emirzon, Joni. et., al, *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Perlindungan Hukum Di Indonesia*, Palembang: Unsri Press, 2022.
- Fajar, Mukti. et., al, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum-Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Halim, Abdul Barkatullah. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2020.
- Handayani, Nugroho Fajar. *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, Uwais Inspirasi Indonesia, 2020.
- Hanif, Nurcholis. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005.
- Happy, Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Hertina, Dede. et., al, *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis*, Jambi: Pt Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Ibrahim, Azharsyah. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Banda Aceh: Ar-Ranniry Press, 2021.
- Jah, H Tach, *Implementasi kebijakan publik*, Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia, 2006.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hastiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Muru, Ahmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.

Molaka, Amos. *Metode Penelitian Statistik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.

Raco, Jozef. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: Grasindo, 2010.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenademia Group, 2019.

Salim. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2005.

Setya, Indrawanto. *Merajut Keberlanjutan Usaha: Panduan Hukum Dagang dan Bisnis*, Jakarta Barat: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024.

Sugeng, Bambang dan Zahry Vandawati, *Penyelesaian Sengketa dan Penegakan Hak Konsumen Melalui BPSK*, Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2022.

Suharnoko. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Prenada Media Group, 2009.

Syamsul, Inosentius. *Perlindungan konsumen, kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.

Zahry, Vandawati dan Bambang Sugeng. *Penyelesaian Sengketa dan Penegakan Hak Konsumen Melalui BPSK*, Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2022.

Artikel, Jurnal dan Skripsi

Pangalila, Christi. "Kajian Hukum Terhadap Sanksi Dan Larangan Klausula Baku Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* Volume 3. No. 3 (September 2015): h. 56.

Glando, Galih. "Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia." *pendidikan, Agama dan Sains* Volume 6. No. 21 (Januari 2022): h. 51-52.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perjanjaitan, Hulman. "Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan Terhadap Konsumen." *Jurnal Hukum* Volume 2. No. 1 (April 2016): h. 262.

Amaliya, Lia. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Justisi Hukum* Volume 5. No. 1 (September 2020): h. 35.

Melisa, et., al, "Kedudukan Hukum dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan di Indonesia." *Hukum dan Pranata Sosial* Volume 5. No. 1 (Desember 2023): h. 243.

Helmi, Muhammad. "Konsep Keadilan Dalam Filsafat Hukum Dan Filsafat Hukum Islam." *Pemikiran Hukum Islam*, Volume 16. No. 2 (Desember 2015): h. 45.

Manumpil, Stevany Jein. "Klausula Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Lex Privatum* Volume 4. No. 3 (Maret 2016): h. 57.

Karinda, A Rhey. et., al, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Bisnis Pembiayaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Lex privatum* Volume 8. No. 4 (Oktober 2020): h. 72.

Watulingas, R Rudi dan Diana E Rondonuwu, "Pengawasan Pembentukan Peraturan Daerah Oleh Pemerintah Pusat Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015." *Lex Administratum* Volume 8. No. 3 (Juli 2020): h. 27.

Rachmaniyah, Shinta. "Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Of Law and Social* Volume 2. No. 2 (Maret 2022): h. 76.

Sarifa, Siti. "Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Kontrak Baku Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Hukum* Volume 2. No.3 (September 2023): h. 15.

Handayani, Putri Wilma. "Analisis Hukum Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Nota Laundry di Kecamatan Padang Hilir, Kota Tebing Tinggi Perspektif Wahbah Az-Zuhaili." *Hukum dan Pranata Sosial Islam* Volume 5. No.1 (Agustus 2023): h. 7.

Stregar, Nurfitriani. "*Efektivitas Hukum*" Skripsi: Universitas Islam Barumun Raya, 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Risman. *“Efektivitas Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.”* Skripsi: Universitas Muslim Indonesia, 2022.

Pujiningsih, Diana. *”Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”*, Skripsi: Universitas Jayabaya, 2013.

C Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Permendag No 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

D Sumber Internet

<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6198745/regulasi-adalah-bentuk-jenis-dan-tujuanny>, diakses, tanggal 26 Juli 2022

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/keabsahan-perjanjian-yang-mengandung-klausula-eksonerasi-lt52b66e4e181a5>, diakses, tanggal 26 Maret 2014

<https://www.hukumonline.com/berita/a/tiga-jenis-metodologi-untuk-penelitian-skripsi-jurusan-hukum-lt6458efc23524f/?page=2>, diakses, tanggal 8 Mei 2023

<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5860988/apa-yang-dimaksud-observasi-ini-tujuan-manfaat-dan-jenis-jenisnya>, diakses, tanggal 19 Desember 2021

<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6881860/apa-yang-dimaksud-dengan-wawancara-ini-pengertian-unsur-serta-jenisnya>, diakses, tanggal 18 Agustus 2023

<https://www.akseleran.co.id/blog/dokumentasi-adalah/>, diakses, tanggal 26 Juli 2022

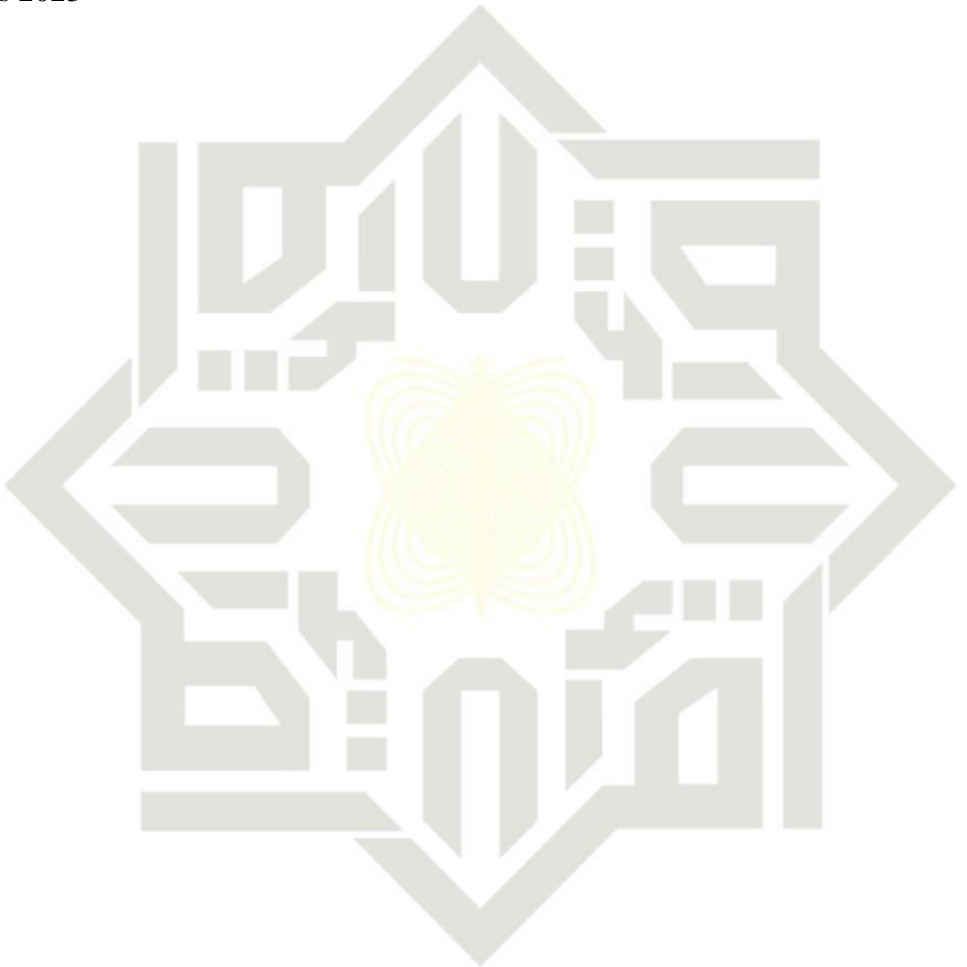
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/>, diakses, tanggal 26 Juli 2022

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukumnya-mencantumkan-klausul-eksonerasi-dalam-perjanjian-lt4d0894211ad0e/>, diakses, tanggal 4 Oktober 2021

<https://setkab.go.id/pelaksanaan-pembinaan-dan-pengawasan-terhadap-penyelenggaraan-pemerintahan-daerah/>, diakses, tanggal 21 Agustus 2023



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN



Gambar: Dokumentasi wawancara dengan Bapak Zulfikar, S. T, M.Si selaku unsur pemerintah dan Ibu Arie Susma Indah, S.H, M.H, selaku Ketua di Kantor BPSK Kota Pekanbaru, Selasa, 21 November 2023, 14:00 WIB



Gambar: Dokumentasi wawancara dengan Bapak Mahlil Zulfil, S.Ag selaku unsur pelaku usaha, di Kantor BPSK Kota Pekanbaru, Selasa, 2 April 2024, 15:00 WIB

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar: Dokumentasi wawancara dengan Ibu Hasna Gazali, S.E, MH selaku unsur konsumen di Kantor BPSK Kota Pekanbaru, Selasa, 2 April 2024, 15:30 WIB



Gambar: Observasi di Toko Mentari Cosmetic, Jalan Mahasantri, Rimba Panjang, Tampan, Senin, 1 April 2024, 12:22 WIB



Gambar: Observasi di Toserba Madani, Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang, Tuah Madani, Senin, 1 April 2024, 12:14 WIB

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar: Observasi di Toserba Garuda, Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang, Tuah Madani, Senin, 1 April 2024, 12:15 WIB



Gambar: Observasi di Limiso Store, Jl. Manyar Sakti, Simpang Baru, Minggu 2 Juni 2024, 12:09 WIB



Gambar: Observasi di Toserba Viva, Jl. Garuda Sakti, Simpang Baru, Senin, 1 April 2024, 11:58 WIB

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Gambar: Observasi di Toserba Prima Panam, Jl. HR, Subrantas Pekanbaru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Senin, 1 April 2024, 11:20 WIB



Gambar: Observasi di Toko Lily Kado, Jl. HR, Subrantas Pekanbaru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Senin, 1 April 2024, 11:05 WIB



Gambar: Observasi di Toko Merah Putih, Jl. HR, Subrantas Pekanbaru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Senin, 1 April 2024, 11:41 WIB

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

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



Gambar: Observasi di Toserba Senyum Kualu, Jl. Suka Karya (Kualu) Panam, Selasa, 2 April 2024, 10:18 WIB



Gambar: Observasi di Toserba Ska, Jl. Suka Karya (Kualu) Panam, Selasa, 2 April 2024, 10:31 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA
KONSUMEN (BPSK) TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA
EKSONERASI DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Apa yang dimaksud dengan klausula eksonerasi? Jawabanya dihalaman 45
2. Bagaimana Implementasi pengawasan BPSK terhadap pencantuman klausula eksonerasi di Kota Pekanbaru? Jawabanya dihalaman 47-48
3. Apakah ada panduan atau pedoman yang dikeluarkan oleh BPSK terkait pengawasan pencantuman klausula eksonerasi? Jawabanya dihalaman 51
4. Apakah ada langkah-langkah khusus yang diterapkan oleh BPSK untuk mendeteksi dan menangani pelanggaran pencantuman klausula eksonerasi?
5. Bagaimana BPSK berkolaborasi dengan lembaga atau instansi lainnya dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi? Jawabanya dihalaman 48
6. Apa hambatan atau kendala dalam melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku? Jawabanya dihalaman 53
7. Apa sanksi yang akan diberikan oleh BPSK memberikan sanksi terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap pencantuman klausula baku yang dilarang?
8. Apakah ada inisiatif atau program yang dijalankan oleh BPSK untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang hak-hak konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi?



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 © Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, dan penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 d. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/64419
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Perintah Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 001/PP.00.9/3814/2024 Tanggal 27 Maret 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

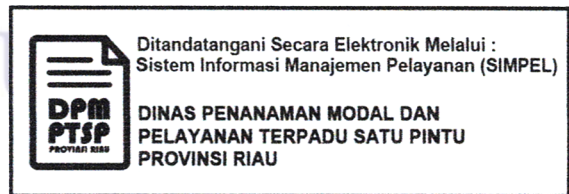
- 1. Nama : **WIRA ADE SAPUTRI**
- 2. NIM / KTP : 12020720163
- 3. Program Studi : ILMU HUKUM
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **IMPLEMENTASI PENGAWASAN BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**
- 7. Lokasi Penelitian : **BADAN PENYELESAIAN SANGKETA KONSUMEN KOTA PEKANBARU, PROVINSI RIAU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 28 Maret 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Walikota Pekanbaru
- 3. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
- 4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 5. Yang bersangkutan



Nomor :
Sifat :
Lamp. :
Hal :

: Un.04/F.I/PP.00.9/3814/2024
: Biasa
: 1 (Satu) Proposal
: **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 27 Maret 2024

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Wira Ade Saputri
NIM : 12020720163
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Implementasi Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Zulkfli, M. Ag
NIP. 197410062005011005



Tersusun :
Rektor UIN Suska Riau



BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 4
Jl. Jend Sudirman No. 460 Telp. 085225504075
PEKANBARU

Kode Pos: 28126

Pekanbaru, 03 April 2024

NOMOR
LAMPIRAN
PERIHAL

: 11/BPSK-PKU/IV/2024
: 1 (Satu) Berkas
: Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi

Kepada Yth.
Wira Ade Saputri
(Mahasiswa)
di –
Pekanbaru

Sehubungan dengan surat Rekomendasi dari DPMPTSP Provinsi Riau Nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/64419, Tanggal 28 Maret 2024, perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan ini menerangkan mahasiswa dibawah ini :

Nama : Wira Ade Saputri
NIM/KTP : 12020720163
Fakultas : Syariah dan Hukum
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Judul Skripsi : Implementasi Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Telah melakukan wawancara pada Tanggal 02 April 2024 dalam rangka kegiatan riset penelitian dan pengumpulan data penyusunan skripsi tugas akhir studi (terlampir).

Demikian disampaikan, diucapkan terima kasih.

BPSK KOTA PEKANBARU
KETUA BPSK
an. ANGGOTA

MAHLIE ZUFIL, S.Ag
Unsur Pelaku Usaha

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau