

**PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PADA NEGARA HUKUM PANCASILA : TELAAH ATAS
PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG
MERUGIKAN KONSUMEN**

DISERTASI

Oleh

**LUSITA
2107190035**



**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

**PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PADA NEGARA HUKUM PANCASILA : TELAAH ATAS
PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG
MERUGIKAN KONSUMEN**

DISERTASI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Doktor Hukum (Dr.) pada Program Studi Hukum Program Doktor
Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia

Oleh

**LUSITA
2107190035**



**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LUSITA
NIM : 2107190035
Program Studi : Hukum Program Doktor
Fakultas : Program Pascasarjana

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul
“PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA
NEGARA HUKUM PANCASILA : TELAAH ATAS PENCANTUMAN
PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN”:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 08 Juli 2025



LUSITA
NIM: 2107190035



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR**

PERSETUJUAN TIM PROMOTOR

**PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA
NEGARA HUKUM PANCASILA : TELAAH ATAS PENCANTUMAN
PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN**

Oleh:

Nama : LUSITA
NIM : 2107190035
Program Studi : Hukum Program Doktor
Konsentrasi : Hukum Ekonomi/Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Ujian Terbuka guna mencapai gelar Doktor Hukum pada Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 08 Juli 2025

Menyetujui,

Promotor

Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., M.S.

NIP/NIDK: 191690/99904673325

Co Promotor I

Dr. Fauzan, S.H., M.H.

NIP/NIDN: 160692/ 8879530017

Co Promotor II

Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.

NIP/NIDN: 141104/ 0315126401



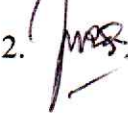
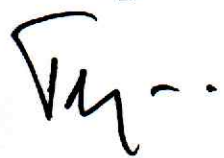
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR

PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada tanggal 08 Juli 2025 telah diselenggarakan Ujian Terbuka untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Tiga pada Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : LUSITA
NIM : 2107190035
Program Studi : Hukum Program Doktor
Konsentrasi : Hukum Ekonomi/Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA NEGARA HUKUM PANCASILA : TELAHAH ATAS PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN" oleh tim penguji yang terdiri dari:

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA.	Ketua	1. 
2	Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., M.S.	Sekretaris	2. 
3	Dr. Fauzan, S.H., M.H.	Penguji	3. 
4	Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.	Penguji	4. 
5	Prof. Dr. Aarce Tehupeior, S.H., M.H.	Penguji	5. 
6	Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.	Penguji	6. 
7	Prof. Dr. M.S. Tumanggor, S.H., M.Si.	Penguji	7. 



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA NEGARA
HUKUM PANCASILA : TELAAH ATAS PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSULA
BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN**

Nama : LUSITA
NIM : 2107190035
Program Studi : Hukum Program Doktor
Konsentrasi : Hukum Ekonomi/Bisnis

Disertasi dipertahankan didepan Dewan Penguji dalam Ujian Terbuka guna mencapai gelar Doktor Hukum pada Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Doktor (Dr.).

Jakarta, Juli 2025

Mengesahkan,
Universitas Kristen Indonesia

Direktur,
Program Pascasarjana



Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd., PA.
NIP/NIDN: 001473/0320116402



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : LUSITA
NIM : 2107190035
Program Studi : Hukum Program Doktor
Fakultas : Program Pascasarjana
Jenis Tugas Akhir : Disertasi
Judul : PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN PADA NEGARA HUKUM PANCASILA :
TELAAH ATAS PENCANTUMAN PERJANJIAN
KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN
KONSUMEN

Menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang undangan Republik Indonesia lainnya dan Integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 08 Juli 2025



LUSITA
NIM: 2107190035



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR

SK DEWAN PENGUJI



Universitas Kristen Indonesia
Program Pascasarjana

SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Nomor: 0684/UKLPPS/HKP.03.01/2025

tentang:

DEWAN PENGUJI UJIAN TERBUKA
SEMESTER GENAP TA 2024/2025
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam kegiatan Akademik Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia mensyaratkan disusunnya sebuah Disertasi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi;
 - b. bahwa mahasiswa Program Studi Hukum Program Doktor Tahun Akademik 2020/2021 sudah saatnya untuk melaksanakan Ujian Terbuka;
 - c. bahwa untuk pengujian Ujian Terbuka tersebut perlu diangkat Dewan Penguji yang mempunyai kewenangan dan kemampuan akademik.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, tanggal 10 Agustus 2012 tentang Pendidikan Indonesia;
 - 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014, tanggal 04 Februari 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - 3. Peraturan Yayasan Universitas Kristen Indonesia Nomor 147/YUKI/A.402/11.20, tanggal 17 November 2020 tentang Statuta Universitas Kristen Indonesia;
 - 4. Surat Keputusan Yayasan No. 159/YUKI/A.402/08.1996 tentang Berdirinya Program Pascasarjana.

- Memperhatikan : a. Surat Keputusan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 346/M/2020 tentang Izin Pembukaan Program Studi Hukum Program Doktor di Universitas Kristen Indonesia, tanggal 3 Maret 2020;
- b. Surat Keputusan Rektor tentang Pengangkatan Ketua Program Studi Hukum Program Doktor No. 296/UKI.R/SK/SDM.02.07/2022 tanggal 16 Agustus 2022;
- c. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Tentang Peringkat Akreditasi Program Studi Hukum Pada Program Doktor Universitas Kristen Indonesia, Kota Jakarta Timur Nomor: 9912/SK/BAN-PT/Ak/D/XI/2022 tanggal 29 November 2022.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TENTANG DEWAN PENGUJI UJIAN TERBUKA SEMESTER GENAP TA 2024/2025 PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA.
- Pertama : Mengangkat mereka yang nama-namanya tercantum dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Dewan Penguji Ujian Terbuka pada Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia;
- Kedua : Kepada yang bersangkutan akan diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di UKI;
- Ketiga : Apabila di kemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan akan diperbaiki seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 03 Juli 2025

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Kristen Indonesia

Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd., PA.
NIP./NIDN. : 001473/0320116402

Tembusan:

1. Rektor UKI;
2. WRAI, WRSH, WRKP;
3. Kaprodi PDH;
4. Arsip

Lampiran : Surat Keputusan Nomor 0684/UKLPPS/HKP.03.01/2025
Tanggal : 03 Juli 2025



**SUSUNAN DAN JADWAL DEWAN PENGUJI UJIAN TERBUKA
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
SEMESTER GENAP TA 2024/2025**

No.	Hari / Tanggal	Waktu	Nama / NIM	Judul Disertasi	Dewan Penguji
2.	Selasa, 08 Juni 2025	13.00 - 15.00 WIB	Lusita NIM. 2107190035	PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA NEGARA HUKUM PANCASILA : TELAAH ATAS PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN	1. Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA. 2. Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., M.S. 3. Dr. Fauzan, S.H., M.H. 4. Dr. Wirwik Sri Widiarty, S.H., M.H. 5. Prof. Dr. Aaree Tebupetory, S.H., M.H. 6. Dr. Hulman Punjaitan, S.H., M.H. 7. Prof. Dr. M.S. Tumanggor, S.H., M.Si.
					Ketua Penguji Sekretaris / Promotor Penguji / Co Promotor 1 Penguji / Co Promotor 2 Penguji Penguji Penguji Eksternal (UNBHARA)

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Kristen Indonesia



Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadhak, M.Pd., PA.
NIP/NIDN. : 001473/0320116402

Ketua Program Studi Hukum
Program Doktor



Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., M.S.
NIP/NIDK. : 191690/9990463325

Catatan:

- Kehadiran tepat waktu baik Dosen maupun Peserta Ujian Terbuka
- Drescode:
Penguji : Baju Toga lengkap
Peserta Ujian : Jas dan kemeja putih berdasi

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Sebagai Insan yang berpegang teguh pada ajaran muslim. Sesungguhnya Allah SWT senantiasa mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan berilmu. Tiada kata yang patut diucapkan selain puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat, kasih dan karunia-Nya-lah penulis dapat menyelesaikan Disertasi berjudul “ PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA NEGARA HUKUM PANCASILA: TELAAH ATAS PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN”,

Disertasi ini merupakan salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Doktor dalam Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia,

Rasa syukur dan terima kasih bahwa beberapa kendala dan hambatan yang dijumpai dalam penulisan Disertasi ini telah dapat diatasi dengan baik, disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan Disertasi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang sangat diharapkan.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moriil maupun materiil yaitu kepada :

1. Bapak Edward Sirait, S.E., M.M, Selaku Ketua Yayasan Universitas Kristen Indonesia (UKI).
2. Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA, selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia (UKI).
3. Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd., PA, Selaku Direktur Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia (UKI).

4. Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., M.S, Selaku Ketua Program Studi Hukum Program Doktor Universitas Kristen Indonesia (UKI).
5. Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.S., M.H selaku Promotor, Dr. Fauzan, S.H., M.H dan Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H. selaku Ko-Promotor atas bimbingan, masukan dan arahan serta waktu yang diberikan dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Disertasi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Hukum Program Doktor Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia, yang berkontribusi dalam proses pendidikan penulis.
7. Staf Pengurus Akademik beserta jajarannya yang tak kenal lelah membantu penulis selama kuliah.
8. Keluarga besar Penulis yang telah memberikan motivasi, semangat dan pengorbanan moriil maupun materiil, penuh kesabaran, rasa kasih sayang, perhatian, serta do'a yang paling tulus mengiringi proses pendidikan Doktor ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, sumbangan pemikiran, bantuan materiil dan non materiil.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulis bukanlah seorang yang sempurna. Tiada gading yang tak retak dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa disertasi ini jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan kritik yang sifatnya konstruktif akan menjadi masukan yang sangat berguna menuju kesempurnaan penulisan ini. Tidak lupa pula penulis mohon maaf atas segala kekhilafan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Jakarta, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PROMOTOR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DALIL –DALIL.....	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Kegunaan Penelitian.....	16
1. Kegunaan Teoritis.....	16
2. Kegunaan Praktis.....	16
E. Kerangka Teori.....	17
1. Teori Negara Hukum.....	17
2. Teori Keadilan.....	24
3. Teori Sistem Hukum.....	27
F. Kerangka Konsep.....	31
1. Konsumen.....	31
2. Klausula Baku.....	35
3. Perjanjian.....	37
4. Pelaku Usaha.....	44
G. Metode Penelitian.....	47
1. Spesifik Penelitian.....	47
2. Pendekatan Penelitian.....	49
3. Jenis dan Sumber Penelitian.....	51
4. Teknik Pengumpulan Data.....	52
5. Teknik Analisis Data.....	53

6. Lokasi Penelitian	53
H. Orisinalitas Penelitian	53
I. Sistematika Penulisan.....	57
 BAB II	
PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSUL BAKU BERTENTANGAN DENGAN PRINSIP KEBEBASAN BERKONTRAK YANG MERUGIKAN KONSUMEN	
A. Konsumen dan Pelaku Usaha dalam hubungan perjanjian baku....	59
B. Klausula Baku dalam Perjanjian Baku.....	84
C. Ketentuan KUHPerdara dalam klausula baku pada perjanjian baku	123
D. Klausula Baku Belum Mencerminkan As basan Berkontrak berakibat merugikan konsumen.....	142
E. Analisis Teori.....	175
 BAB III	
PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SANGAT PENTING DALAM PERJANJIAN KLAUSULA BAKU	
A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	183
B. Peran BPSK Dalam Perjanjian KLausula Baku.....	207
C. Upaya meningkatkan peran BPSK terhadap pengawasan klausula baku dalam kerangka negara hukum Pancasila.....	252
D. Perbandingan Peran BPSK di Indonesia dengan Negara Lain.....	295
E. Analisis Teori.....	309
 BAB IV	
PENEGAKAN HUKUM TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU	
A. Penegakan Hukum.....	315
B. Bentuk Pelanggaran Klausula Baku.....	347
C. Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran klausula baku.....	401
D. Analisis Teori.....	446
 BAB V	
PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	452
B. Saran.....	454
 DAFTAR PUSTAKA	 456

DAFTAR SINGKATAN

No.	Singkatan	Keterangan
1.	UUD	Undang-Undang Dasar
2.	NRI	Negara Republik Indonesia
3.	UU	Undang-Undang
4.	RI	Republik Indonesia
5.	BPSK	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
6.	MA	Mahkamah Agung
7.	ADR	Alternative Dispute Resolution (Alternatif Penyelesaian Sengketa)
8.	DKI	Daerah Khusus Ibukota
9.	UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
10.	BUMN	Badan Usaha Milik Negara
11.	KUH	Kitab Undang-Undang Hukum
12.	OJK	Otoritas Jasa Keuangan
13.	KPK	Komisi Pemberantasan Korupsi
14.	BPK	Badan Pemeriksa Keuangan
15.	KUHP	Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
16.	BI	Bank Indonesia
17.	YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
18.	BPKN	Badan Perlindungan Konsumen Nasional
19.	STRANAS	Strategi Nasional

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Hlm
Tabel 1	Istilah istilah Konsumen	61
Tabel 2	Pelaku Usaha berdasarkan sifat dan jenis usaha	64
Tabel 3	Ciri ciri klausula baku	98
Tabel 4	Contoh klausula Baku yang merugikan Konsumen	99
Tabel 5	Karakteristik klausula baku bentuk tertulis dan massal	103
Tabel 6	Isi Klausul Baku	111
Tabel 7	Hak konsumen dan Kewajiban yang seharusnya dilakukan oleh pelaku usaha	116
Tabel 8	Tugas dan Wewenang BPSK	193
Tabel 9	Mekanisme penyelesaian sengketa klausula baku oleh BPSK	210
Tabel 10	Aturan Hukum yang terdapat pada UUPK	258
Tabel 11	Pendekatan Strategis	276
Tabel 12	Perbandingan Peran BPSK Indonesia dengan Filipina	293
Tabel 13	Perbandingan Peran BPSK Indonesia dengan Singapura	298
Tabel 14	Perbandingan Peran BPSK Indonesia dengan Malaysia	300
Tabel 15	Perbandingan Peran BPSK Indonesia dengan Australia	302
Tabel 16	Ruang Lingkup Penegakan Hukum	340
Tabel 17	klausula baku yang eksploitatif atau merugikan konsumen	425
Tabel 18	Manfaat pengembangan Teknologi berbasis	434
Tabel 19	Dampak Teknologi	437
Tabel 20	keunggulan E-Court dan E-Litigation	440
Tabel 21	Dampak Penyelesaian Sengketa yang cepat dan efisien	441

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Hlm
Gambar 1	Klausula Baku Pembukaan Rekening yang melanggar UUUPK	8
Gambar 2	Klausula Baku Karcis Parkir	9



DALIL – DALIL

1. Klausula baku yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha melanggar prinsip perbedaan (*Difference Principle*) karena memperlemah posisi konsumen, yang sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.
2. Klausula baku yang memanfaatkan kelemahan konsumen bertentangan dengan prinsip negara hukum, yang mengedepankan perlindungan hak semua warga negara.
3. Klausula baku yang memaksa konsumen untuk menerima syarat-syarat merugikan melanggar asas kepatutan, karena mengabaikan prinsip kesetaraan dalam perjanjian.
4. Penguatan peran BPSK dan pengawasan klausula baku merupakan wujud hukum progresif, melindungi konsumen dari eksploitasi yang dilakukan pelaku usaha melalui kontrak baku.
5. Lemahnya pengawasan klausula baku di Indonesia menunjukkan adanya ketimpangan dalam struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum, sehingga memerlukan penguatan regulasi dan edukasi konsumen.

ABSTRAK

Judul Disertasi :Pengawasan Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Negara Hukum Pancasila: Telaah Atas Pencantuman Perjanjian Klausula Baku Yang Merugikan Konsumen

Kata kunci :Klausul baku, Perlindungan konsumen, Negara hukum Pancasila

Pengawasan dan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dalam kerangka Negara Hukum Pancasila, dengan menelaah pencantuman klausul baku dalam perjanjian baku yang merugikan konsumen. Klausul baku sering kali disusun sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberi ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi, melanggar prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 dan 1338 KUHPerdata.

Rumusan Masalah meliputi : 1) Apakah Pencantuman Perjanjian Klausul Baku bertentangan dengan prinsip kebebasan berkontrak Yang Merugikan Bagi Konsumen?. 2) Mengapa peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sangat Penting Dalam Perjanjian Klausula Baku?. 3) Bagaimana Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Klausula Baku?.

Kerangka teori yang digunakan meliputi Teori Negara Hukum Pancasila, Teori Keadilan dari John Rawls, dan Teori Sistem Hukum dari Lawrence M. Friedman. Teori-teori ini relevan karena menghubungkan prinsip keadilan sosial dan supremasi hukum dengan perlindungan hak konsumen, serta menekankan peran kelembagaan dalam penegakan hukum.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, historis, konseptual, dan komparatif. Data yang digunakan meliputi bahan hukum primer (UUD 1945, UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999), bahan hukum sekunder (buku, jurnal hukum), serta wawancara dengan narasumber dari BPSK dan nasabah Bank Mandiri. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui interpretasi hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Klausul baku sering merugikan konsumen karena dibuat sepihak. Regulasi ada, tetapi pengawasan lemah. Solusinya: reformasi kebijakan, penguatan regulasi, dan edukasi hukum. 2) BPSK penting dalam sengketa klausula baku, namun terbatas dalam pengawasan dan eksekusi, menghambat efektivitasnya. 3) Penegakan hukum klausula baku melindungi konsumen dari ketentuan yang merugikan. Efektivitasnya bergantung pada regulasi, penegak hukum, dan kesadaran masyarakat. Oleh karena itu penelitian mereferensikan Penguatan BPSK, revisi UUPK yang mencakup regulasi digital, edukasi hukum, serta penerapan Hukum Pancasila untuk memperkuat perlindungan konsumen.

ABSTRACT

Dissertation Title : Consumer Dispute Supervision And Settlement In A Pancasila Legal Country: A Review Of The Inclusion Of Standard Clauses In Agreements That Are Defamatory To Consumers

Keywords : *Standard clauses, consumer protection, Pancasila rule of law*

Supervision and resolution of consumer disputes in Indonesia within the framework of the Pancasila Rule of Law, by examining the inclusion of standard clauses in standard agreements that are detrimental to consumers. Standard clauses are often drawn up unilaterally by business actors without providing space for consumers to negotiate, violating the principle of freedom of contract as regulated in Articles 1320 and 1338 of the Civil Code.

The problem formulation includes: 1) Does the inclusion of a standard clause agreement conflict with the principle of freedom of contract and is detrimental to consumers? 2) Why is the role of the Consumer Dispute Resolution Body Very Important in Standard Clause Agreements? 3) How is law enforcement against violations of standard clauses?

The theoretical framework used includes the Pancasila Rule of Law Theory, John Rawls' Theory of Justice, and Lawrence M. Friedman's Legal System Theory. These theories are relevant because they link the principles of social justice and the supremacy of law with the protection of consumer rights, and emphasize the role of institutions in law enforcement.

The research method used is normative juridical with statutory, historical, conceptual and comparative approaches. The data used includes primary legal materials (1945 Constitution, Consumer Protection Law Number 8 of 1999), secondary legal materials (books, legal journals), as well as interviews with resource persons from the Consumer Dispute Resolution Agency and Bank Mandiri customers. Data analysis was carried out qualitatively through legal interpretation. The results of the study show that 1) Standard clauses often harm consumers because they are made unilaterally. Regulations exist, but supervision is weak. The solution: policy reform, strengthening regulations, and legal education. 2) The Consumer Dispute Resolution Agency is important in standard clause disputes, but is limited in supervision and execution, hampering its effectiveness. 3) Enforcement of standard clause laws protects consumers from detrimental provisions. Its effectiveness depends on regulations, law enforcers, and public awareness. Therefore, the study references Strengthening the Consumer Dispute Resolution Agency, revising the Consumer Protection Law which includes digital regulations, legal education, and the application of Pancasila Law to strengthen consumer protection.