

**BAB IV**  
**PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

**A. Penyajian Data**

**1. Identitas**

**a. Informan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin**

Nama : Syahrani, SH., MH.

TTL : Banjarmasin, 12 Agustus 1961

Pekerjaan : Advokad

Alamat : Jl. Belitung Darat Gg. Simp. Pilot RT 17 RW 2  
No. 10.

Umur : 59 tahun

Bapak Syahrani adalah subjek penelitian penulis dalam penelitian. Bapak Syahrani adalah salah satu anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dari unsur pelaku usaha. Alasan penulis hanya mewawancarai informan karena menurut penjelasan bapak Mujiburrahman, SH anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin saat penulis melakukan wawancara pada tanggal 7 desember 2020 bahwa jawaban atau pernyataan dari bapak Syahrani sudah mewakili dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) itu sendiri.

**b. Informan dari Pengguna Jasa Parkir**

1) Nama : Faridah

- TTL : Banjarmasin, 12 Desember 1979
- Pekerjaan : Ibu rumah tangga
- Alamat :Jln. Pandu GG. 3 RT 18 no. 65 Banjarmasin
- Umur : 41 tahun
- 2) Nama : Ahmad Yani
- TTL : Alabio, 1 Oktober 1969
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Alamat : Jl. Pekapuran raya komplek arafah permai  
3
- Umur : 50 tahun
- 3) Nama : Safitri
- TTL : Tanah Laut, 30 Januari 1998
- Pekerjaan : Mahasiswi
- Alamat : Jln. Pandu GG. 3 RT 18 no. 65 (kosan AZ)
- Alamat asal : Jl. A. Yani desa Sungai Cuka, kecamatan  
Kintap kabupaten Tanah Laut
- Umur : 22 Tahun
- 4) Nama : Ratih Mega Sari, AMK
- TTL : Banjarmasin, 29 Oktober 1988
- Pekerjaan : PNS/Perawat Mahir Pelaksana RSUD Ulin  
Banjarmasin
- Alamat :Jln. Sungai Andai Padat Karya Komp.  
Herlina Perkasa Kruwing 3 nomor 16

Kelurahan Sungai Andai Kecamatan  
Banjarmasin Utara

Umur : 32 Tahun

**c. Informan dari Kasubbag TU UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin**

1) Nama : Alex Sandra, S.AP

TTL : Banjarmasin, 20 September 1983

Pekerjaan :Kasubbag TU UPTD Parkir Dinas  
Perhubungan Kota Banjarmasin

Alamat :Jln. Cemara Ujung komplek Raga Buana  
RT 45 blok 3 nomor 11C

Umur : 37 Tahun

Informan dari pengguna jasa parkir dan Kasubbag TU UPTD parkir Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin sebagai informan untuk mengecek data dari pernyataan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banjarmasin dan sampel karcis parkir yang ditemukan di lapangan.

**2. Temuan Data**

**a. Pengawasan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir Di Kota Banjarmasin**

Salah satu tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni melaksanakan pengawasan klausula baku, menurut pernyataan bapak Syahrani salah satu anggota dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin kalau

fokus mengenai klausula baku semua anggota dengan sendirinya tidak fokus kepada klausula baku, dan tidak melakukan 3 model pengawasan tersebut.

Bapak Syahrani juga menyatakan bahwa program yang ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin misal seperti studi banding dan penyuluhan akan tetapi tidak berkaitan pada fungsi pengawasan. Untuk mengimplementasikan dari fungsi pengawasan yang melekat kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seperti melakukan pengawasan terhadap karcis parkir di tempat parkir Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak pernah melaksanakan dan juga tidak masuk dalam program Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>1</sup>

Mengenai klausula baku yang dicantumkan pada karcis parkir khususnya di Kota Banjarmasin dari pernyataan bapak Syahrani bahwa pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak pernah mengetahui dan orang yang dirugikan atas adanya klausula baku oleh pengelola parkir tidak pernah datang melakukan aduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Beliau menyatakan bahwa jika ada yang melakukan pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa

---

<sup>1</sup>Syahrani, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 7 Desember 2020

Konsumen (BPSK) dan memiliki dasar atas aduan yang dilaporkan maka kami akan mengurai.<sup>2</sup>

Fakta di lapangan yang ditemukan oleh penulis mengenai klausula baku yang digunakan oleh pelaku usaha bapak Syahrani menyatakan bahwa mengenai klausula pada enam (6) karcis parkir tersebut hanya 2 karcis yang termasuk klausula baku yang dilarang sedangkan yang lainnya tidak termasuk.<sup>3</sup> Selaras dengan pernyataan bapak Syahrani bahwa 2 karcis yang terindikasi menggunakan klausula eksonerasi sebagai berikut:

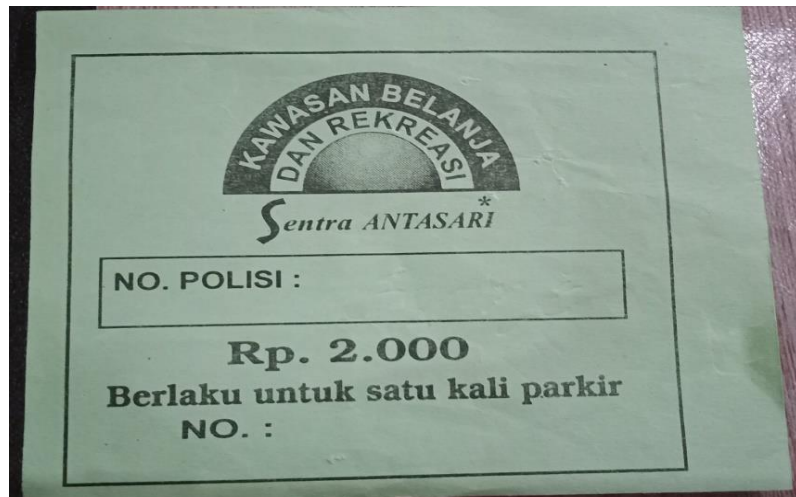
- 1) Karcis parkir di kawasan belanja dan rekreasi Sentra Antasari.<sup>4</sup>
  - a) Jangan meninggalkan barang-barang berharga dan karcis parkir ini di kendaraan anda;
  - b) Segala kerusakan dan kehilangan atas kendaraan yang diparkirkan dan barang-barang yang didalamnya adalah merupakan resiko pemilik kendaraan (tidak ada penggantian berupa apapun);
  - c) Apabila karcis parkir ini hilang, petugas parkir berhak memeriksa STNK/surat keterangan lainnya serta dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 5.000,-.

---

<sup>2</sup>*Ibid.*, 7 Desember 2020

<sup>3</sup>*Ibid.*, 7 Desember 2020

<sup>4</sup>Sumber diperoleh dari karcis parkir Kawasan Belanja dan Rekreasi Sentra Antasari, Banjarmasin, 5 Januari 2020



Gambar 4.1  
Tampak Depan Karcis Parkir Sentra Antasari

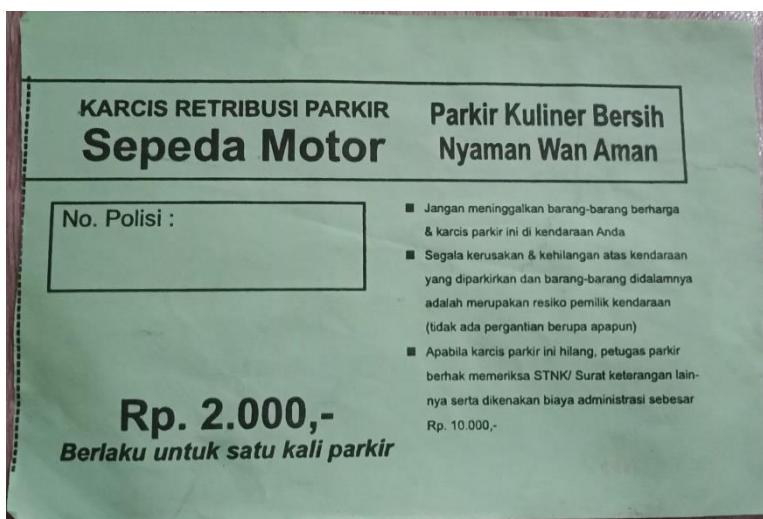


Gambar 4.2  
Tampak Belakang Karcis Parkir Sentra Antasari

- 2) Karcis parkir di Kuliner Bersih Nyaman Wan Aman.<sup>5</sup>
  - a) Jangan meninggalkan barang-barang berharga dan karcis parkir ini di kendaraan anda.

<sup>5</sup>Sumber diperoleh dari karcis parkir Kuliner Bersih Nyaman Wan Aman Kota Banjarmasin, Banjarmasin, 31 Januari 2021

- b) Segala kerusakan dan kehilangan atas kendaraan yang diparkirkan dan barang-barang didalamnya adalah merupakan resiko pemilik kendaraan (tidak ada pergantian berupa apapun)
- c) Apabila karcis parkir ini hilang, petugas parkir berhak memeriksa STNK/surat keterangan lainnya serta dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,-.



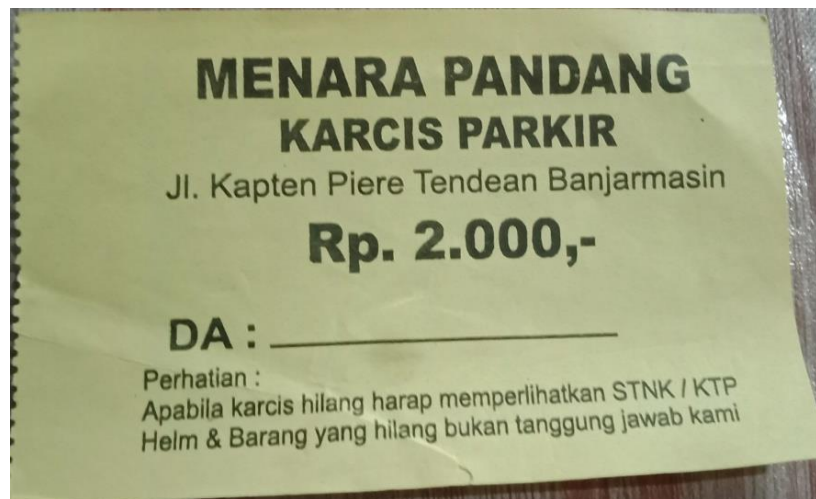
Gambar 4.3  
Karcis Parkir di Kuliner Bersih Nyaman Wan Aman

Empat sampel karcis yang lain yang ditemukan oleh penulis yang tidak terindikasi menggunakan klausula eksonerasi sebagai berikut:

- 1) Karcis parkir di Menara Pandang.<sup>6</sup>
  - a) Apabila karcis hilang harap memperlihatkan STNK/KTP ;

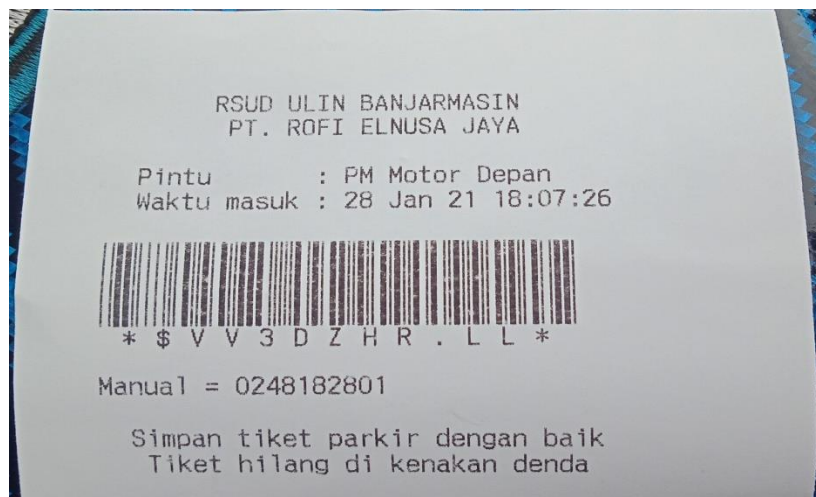
<sup>6</sup>Sumber diperoleh dari karcis parkir Menara Pandang Kota Banjarmasin, Banjarmasin, 5 Januari 2020

- b) Helm dan barang yang hilang bukan tanggung jawab kami.



Gambar 4.4  
Karcis Parkir Menara Pandang

- 2) Karcis parkir di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.<sup>7</sup>
- a) Simpan tiket parkir dengan baik
  - b) Tiket hilang dikenakan denda

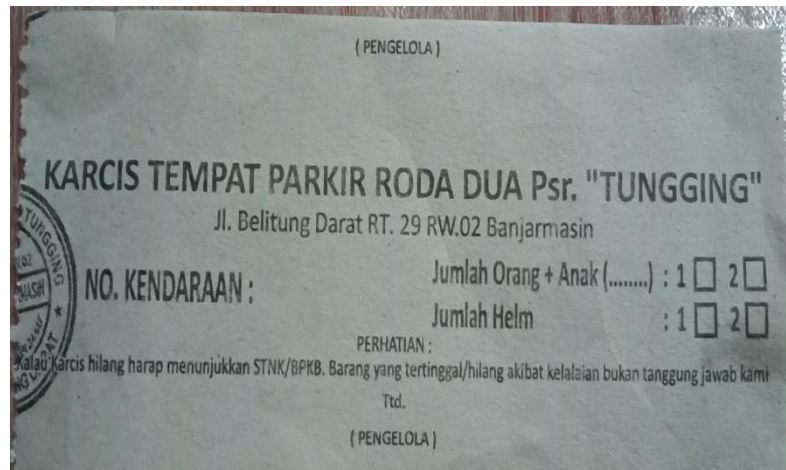


Gambar 4.5  
Karcis Parkir di RSUD Ulin Banjarmasin

<sup>7</sup>Sumber diperoleh dari karcis parkir Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Kota Banjarmasin, Banjarmasin, 31 Januari 2021



- 3) Karcis parkir di Pasar Tunggging.<sup>8</sup>
- a) Kalau karcis hilang harap menunjukkan STNK/BPKB.
  - b) Barang yang tertinggal/hilang akibat kelalaian bukan tanggung jawab kami.



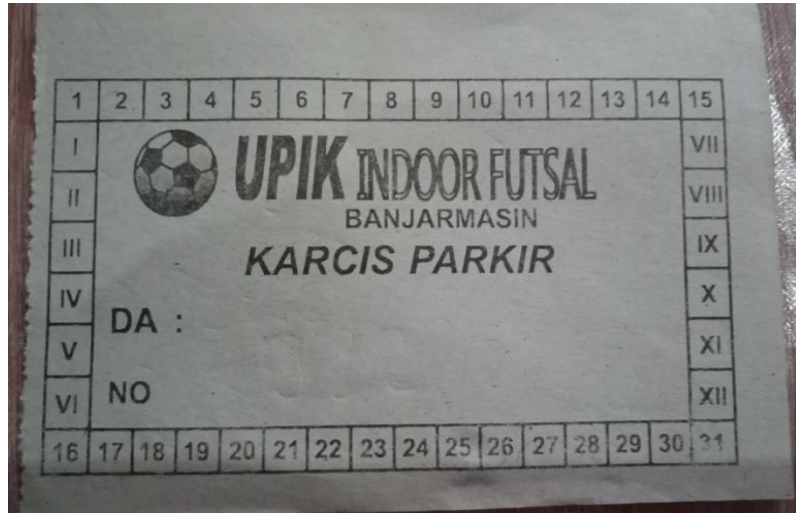
Gambar 4.6  
Karcis Parkir di Pasar Tunggging Banjarmasin

- 4) Karcis parkir di Upik Indoor Futsal Banjarmasin.<sup>9</sup>
- a) Sebelum meninggalkan sepeda motor mohon periksa kembali barang bawaan anda seperti kunci sepeda motor, helm, tas, dompet, handphone dan barang lainnya. Kehilangan bukan tanggung jawab kami.

---

<sup>8</sup>Sumber diperoleh dari karcis parkir Pasar Tunggging Kota Banjarmasin, Banjarmasin, 30 Januari 2021

<sup>9</sup>Sumber diperoleh dari karcis parkir Upik Indoor Futsal Kota Banjarmasin, Banjarmasin, 31 Januari 2021



Gambar 4.7  
Karcis Parkir di Upik Indor Futsal Banjarmasin



Gambar 4.8  
Isi Pemberitahuan di Tempat Parkir Upik Indor Futsal  
Banjarmasin

Semua karcis parkir yang penulis temukan sebagai sampel penelitian tambahan di lapangan memang dibuat oleh pelaku usaha selaras dengan pernyataan bapak Alex Sandra sebagai Kasubag TU UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin dari semua sampel karcis parkir tersebut memang dibuat sendiri oleh pengelola

parkir, karena dari UPTD Parkir sendiri sudah tidak lagi memberlakukan atau mengeluarkan retribusi karcis parkir di Kota Banjarmasin.<sup>10</sup>

**b. Faktor Penghambat Pengawasan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir di Kota Banjarmasin oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin**

Dari pernyataan bapak Syahrani faktor utama tidak terlaksananya tugas pengawasan klausula baku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin karena tidak adanya aduan dari masyarakat mengenai klausula baku khususnya klausula eksonerasi, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak fokus kepada klausula baku.<sup>11</sup>

Bapak Syahrani juga memberikan pernyataan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak melaksanakan pengawasan karena ada regulasi yang menjadi pedoman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni peraturan menteri perdagangan.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Alex Sandra, Kasubag TU UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 3 Maret 2021

<sup>11</sup> Syahrani, *op. cit.*, 7 Desember 2020

<sup>12</sup> Syahrani, *op. cit.*, 24 Desember 2020

Dari pernyataan yang disampaikan oleh informan bahwa tidak adanya masyarakat yang melakukan aduan, penulis mencari informasi tambahan mengenai masyarakat yang tidak melakukan aduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin yang diperoleh penulis saat melakukan wawancara kepada ibu Faridah pada tanggal 24 Desember 2020<sup>13</sup>, wawancara kepada bapak Ahmad Yani pada tanggal 25 Desember 2020<sup>14</sup>, wawancara kepada ibu Safitri pada tanggal 26 Desember 2020<sup>15</sup> dan ibu Ratih Mega Sari pada tanggal 26 Januari 2021<sup>16</sup>, sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Pendapat Informan Mengenai Tidak Melakukan Aduan ke BPSK

Infoman Pendukung	Nama	Jawaban	
		Jawaban I	Jawaban II
1	Faridah	Tidak mengetahui mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).	Melakukan aduan ke BPSK mengenai klausula baku jika mengetahui adanya BPSK di Kota Banjarmasin maka dari itu, seharusnya BPSK yang langsung

<sup>13</sup>Faridah, Pengguna Jasa Parkir di Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 24 Desember 2020

<sup>14</sup>Ahmad Yani, Pengguna Jasa Parkir di Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 25 Desember 2020

<sup>15</sup>Safitri, Pengguna Jasa Parkir di Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 26 Desember 2020

<sup>16</sup>Ratih Mega Sari, Pengguna Jasa Parkir di Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 26 Januari 2020

			melakukan pengawasan.
2	Ahmad Yani	Baru mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin.	Akan melakukan pengaduan ke BPSK dan seharusnya BPSK yang ke lapangan karena masyarakat banyak yang tidak mengerti mengenai melakukan aduan.
3	Safitri	Tidak mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).	Sebenarnya jika mengetahui hal itu dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain pasti akan mengadakan kepada pihak yang BPSK, jika melihat kondisi sepertinya akan susah dan belum tentu akan tertustaskan. Seharusnya jangan menunggu masyarakat yang melakukan aduan.

4	Ratih Mega Sari	Mengenai BPSK baru mengetahui dan baru mendengar	Akan melakukan aduan ke BPSK dan lebih baiknya BPSK secara langsung datang ke lapangan karena contohnya saya sendiri saja tidak mengetahui adanya BPSK di Kota Banjarmasin. Sebaiknya BPSK yang langsung ke lapangan.
---	-----------------	--	---

## B. Analisis Data Hasil Penelitian

### 1. Pengawasan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir di Kota Banjarmasin Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banjarmasin

Sebagaimana yang termuat dalam bab II *footnote* satu (1) bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah suatu lembaga yang diberikan amanat oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan wewenang salah satunya ialah melakukan pengawasan terhadap klausula baku.

Regulasi mengenai tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melakukan pengawasan terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52 huruf ( c )

dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 9 ayat 2 huruf C. Pengawasan tersebut dilaksanakan dalam rangka untuk melindungi kepentingan dari konsumen, sehingga antara konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang adil dan seimbang tanpa memberatkan salah satu pihak. Dua regulasi tersebut sudah memberikan amanat kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin untuk melaksanakan pengawasan klausula baku. Maka dari itu penulis meneliti untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana pengawasan klausula eksonerasi pada karcis parkir di Kota Banjarmasin oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

Fakta di lapangan penulis memperoleh beberapa temuan di beberapa tempat parkir di Kota Banjarmasin yang menggunakan klausula baku pada karcis parkir dalam layanan jasa parkir. Ketika penulis melakukan penelusuran dan mencoba untuk memperoleh karcis parkir tersebut, hanya dua (2) karcis yang terindikasi menggunakan klausula eksonerasi dan karcis tersebut memang dibuat sendiri oleh pelaku usaha sebagaimana yang termuat dalam temuan data.

Sebagaimana dalam temuan data bahwa dua (2) karcis parkir yang terindikasi mencantumkan klausula eksonerasi dengan analisa klausula yang digunakan oleh pelaku usaha bertentangan dengan Undang-Undang dan juga masuk dalam kriteria mengenai klausula eksonerasi sebagaimana yang tercantum dalam bab II *footnote* (34).

Mengenai temuan karcis parkir yang menggunakan klausula eksonerasi tersebut penulis memperoleh pernyataan dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin terkait klausula baku pada enam (6) karcis parkir tersebut sebagai berikut:

“Mengenai klausula baku di karcis parkir tersebut kami tidak pernah mengetahui dan orang yang dirugikan atas adanya klausula baku oleh pengelola parkir tidak pernah datang ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika ada yang melakukan pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan memiliki dasar atas aduan yang dilaporkan maka kami akan mengurai.<sup>17</sup>

Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa mengenai adanya karcis parkir yang terindikasi mencantumkan klausula eksonerasi pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak mengetahui adanya karcis parkir yang mencantumkan klausula eksonerasi tersebut, sehingga pada fakta di lapangan masih banyak pengelola parkir menggunakan klausula baku pada karcis parkir dengan tujuan untuk mengalihkan tanggung jawab.

Maka dari itu, yang menjadi perhatian adalah peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dalam melaksanakan pengawasan klausula baku yang mencantumkan klausula eksonerasi pada karcis parkir. Tentunya jika tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terlaksana maka klausula eksonerasi pada karcis tersebut tidak digunakan.

---

<sup>17</sup>Syahrani, *op. cit.*, 7 Desember 2020



Mengenai pengawasan yang dapat dilakukan oleh oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin ada beberapa tipe yang dapat dilakukan sebagaimana yang termuat pada bab II *footnote* (45), tetapi dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak pernah melaksanakan pengawasan sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut :

“Program yang ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin misal seperti studi banding dan penyuluhan. Untuk mengimplementasikan dari fungsi pengawasan yang melekat kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seperti melakukan pengawasan terhadap karcis parkir di tempat parkir Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak pernah melaksanakan dan juga tidak masuk dalam program Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”<sup>18</sup>

Dari penjelasan tersebut bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak memprioritaskan tugas melaksanakan pengawasan klausula baku secara langsung ke lapangan dalam program kerjanya. Dalam hal ini fakta yang ditemukan di lapangan bahwa pelaku usaha terbukti menggunakan klausula eksonerasi yang di larang oleh Undan-Undang, seharusnya dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin memperhatikan kembali tugas dan fungsinya khususnya dalam melaksanakan pengawasan pecantuman klausula baku.

---

<sup>18</sup>Syahrani, *op. cit.*, 7 Desember 2020

Mengenai tidak terlaksananya fungsi pengawasan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin disebabkan karena tidak adanya aduan dari konsumen. Namun kemudian bagaimana pandangan Islam mengenai fungsi pengawasan yang melekat pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Proses pengawasan dalam Islam muncul dari pemahaman tanggung jawab individunya, amanah dan keadilan. Islam memerintahkan setiap orang untuk menyampaikan amanah yang diembannya. Jabatan (pekerjaan) merupakan bentuk amanah yang harus dilaksanakan. Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin mempunyai tanggung jawab dan amanah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, hal ini merupakan falsafat dasar pengawasan Islam setiap yang mempunyai jabatan ataupun tugas harus melaksanakan tanggung jawab dan amanah yang baik. Sebagaimana yang termuat dalam bab II *footnote* (48, 49, 50, 51 dan 52).

Hukum Islam sangat jelas dan tegas bahwasanya amanah yang diberikan harus dilaksanakan, tetapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin yang telah jelas diberikan amanah oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk melaksanakan pengawasan klausula baku. Namun demikian, fakta yang terjadi di lapangan sampai sekarang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin belum melaksanakan amanah tersebut.

Terdapat dua pengawasan dalam Islam yaitu pengawasan dari dalam diri sendiri (internal) dan pengawasan dari luar (sistem). Pengawasan internal yang melekat dalam setiap pribadi muslim akan membuatnya jauh dari perbuatan mungkar, dan membimbingnya konsisten melaksanakan hukum-hukum dan syariah Allah dalam setiap pekerjaannya dan hal tersebut merupakan tujuan utama dalam Islam.

Dalam kehidupan sosial bermasyarakat tidak semua masyarakat patuh akan perintah Allah SWT pasti salah satu dari mereka cenderung menyimpang dari perbuatan yang benar dalam kata lain mengikuti hawa nafsu seperti pelaku usaha yang masih menggunakan klausula eksonerasi khususnya pada karcis parkir. Oleh sebab itu, Islam menetapkan sistem untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan syariat Allah. Pengawasan merupakan tanggung jawab bersama yang harus dilaksanakan masyarakat, baik oleh lembaga formal maupun non formal.

Terkait dengan sistem sebagai upaya untuk memaksimalkan pengawasan dari luar selain dari pengawasan internal. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin merupakan salah satu hasil dari sebuah sistem. Bahwasanya, kita pahami jika hanya melaksanakan pengawasan internal atau individu masing-masing dalam hal ini pelaku usaha maka masih kurang karena setiap manusia pada dasarnya terkadang lupa dan khilaf. Dengan adanya lembaga dalam suatu pengawasan dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK) Kota Banjarmasin yang memiliki tugas dan wewenang salah satunya melaksanakan pengawasan klausula baku.

Fakta yang terjadi di lapangan, pengawasan yang dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin masih bersifat pasif atau belum melaksanakan fungsi dari pengawasan itu sendiri. Dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak melakukan inspeksi secara mandiri atau hanya bersifat pasif dalam melaksanakan pengawasan klausula baku yang mencantumkan klausula eksonerasi pada karcis parkir. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin juga tidak memasukan program sosialisasi mengenai tugas pengawasan karena konsumen sama sekali tidak melakukan aduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

Mengenai hal tersebut penulis melakukan wawancara kepada pengguna jasa parkir yang termuat dalam penyajian data, bahwa konsumen tidak melakukan aduan karena tidak mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin dan juga tidak mengetahui bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin memiliki tugas melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang mencantumkan klausula eksonerasi.

Dampak tidak dilaksanakannya pengawasan klausula baku pada karcis parkir yang mencantumkan klausula eksonerasi sehingga sampai sekarang beberapa pelaku usaha masih menggunakannya. Meskipun

begitu, Islam belum menstandarisasikan kaidah pengawasan yang baku dan detail serta bentuk-bentuk pengawasan yang harus dilaksanakan. Namun dalam hal ini sudah jelas jika hanya berharap pada pengawasan internal tanpa adanya inisiatif dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin maka penggunaan klausula eksonerasi pada karcis parkir akan tetap ada.

Tujuan utama dari melaksanakan pengawasan ialah untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, membenarkan yang hak dan mengusahakan agar apa yang telah direncanakan terwujud dan terlaksana. Oleh karena itu, supaya sistem pengawasan benar-benar efektif atau dengan kata lain dapat terealisasikan sesuai dengan tujuannya, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat mengatasi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di lapangan supaya masyarakat dalam hal ini konsumen tidak ada yang dirugikan.

Hasil analisa mengenai pengawasan klausula eksonerasi pada karcis parkir di Kota Banjarmasin oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin belum dilaksanakan, sehingga implementasi dari Pasal 52 huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 9 ayat 2 huruf C belum terealisasikan.

## **2. Faktor Yang Menjadi Hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banjarmasin Dalam Melakukan Pengawasan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir di Kota Banjarmasin**

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin adalah lembaga yang diamanahkan untuk melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku. Fakta yang terjadi di lapangan masih ada pelaku usaha menggunakan klausula baku yang mencantumkan klausula eksonerasi, sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengawasan klausula baku seharusnya mengoreksi mengenai permasalahan tersebut.

Mengapa kemudian pengawasan yang dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak terlaksana. Ada faktor yang disampaikan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin sebagai berikut :

“Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin memang memiliki tugas melaksanakan pengawasan, tetapi karena tidak adanya aduan dari masyarakat mengenai klausula baku khususnya klausula eksonerasi maka badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak fokus kepada klausula baku”.<sup>19</sup>

Dari hasil wawancara tersebut faktor utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin tidak melaksanakan pengawasan karena hanya menunggu adanya laporan dari konsumen. Mengenai pernyataan yang disampaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, penulis melakukan wawancara kepada empat (4) konsumen sebagai pengguna jasa parkir

---

<sup>19</sup>Syahrani, *op. cit.*, 7 Desember 2020

untuk mengetahui alasan tidak adanya aduan dari konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dan penulis memperoleh hasil wawancara sebagaimana yang termuat dalam temuan data.

Dari hasil wawancara tersebut bahwa faktor utama konsumen tidak melakukan aduan mengenai klausula eksonerasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena tidak mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin, jika mereka mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin dari pernyataan informan mereka akan melakukan aduan. Konsumen tidak mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin karena kurangnya informasi mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin.

Dengan demikian pernyataan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin mengenai tidak adanya aduan dari masyarakat tidak dapat sepenuhnya dijadikan acuan sebagai alasan tidak melaksanakan pengawasan klausula baku khususnya klausula eksonerasi karena keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak diketahui oleh konsumen dan memang tidak adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin kepada konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin memberikan pernyataan bahwa boleh melakukan pengawasan hanya menunggu aduan dari masyarakat karena adanya regulasi yang membolehkan, sebagaimana hasil wawancara penulis sebagai berikut:

“Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin melaksanakan pengawasan dengan hanya menunggu aduan dari masyarakat karena ada regulasi yang menjadi pedoman Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu permendag”.<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara tersebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin melaksanakan pengawasan hanya menunggu aduan dari masyarakat karena adanya regulasi yang mengaturnya.

Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memang dicantumkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melaksanakan pengawasan dengan atau tanpa aduan dari konsumen, namun hal demikian tidak dapat dijadikan acuan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin hanya memilih melaksanakan pengawasan dengan hanya menunggu aduan dari konsumen. Jika fakta di lapangan konsumen mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin dan memang dari konsumennya sendiri yang tidak ingin melakukan aduan

---

<sup>20</sup>Syahrani, *op. cit.*, 24 Desember 2020



maka sah-sah saja, namun fakta yang terjadi konsumen tidak mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin.

Pendapat masyarakat mengenai tugas dan wewenang yang melekat pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melaksanakan pengawasan klausula baku mengharapkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin langsung melakukan pengawasan tidak hanya menunggu aduan dari masyarakat atau konsumen.

Faktor penghambat tidak terlaksananya pengawasan klausula baku tersebut dapat diatasi dengan melaksanakan teknik-teknik yang dikembangkan sebagaimana yang tercantum pada bab II *footnote* (57).

Teknik yang digunakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin pada sekarang ini ialah teknik membuka diri untuk kepentingan rakyat (*open haouse*) dan pengawasan publik. Pendapat penulis mengenai analisa fakta di lapangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin menerima aduan dari konsumen dan membantu menyelesaikan perkara antara konsumen dan pelaku usaha maka dari itu teknik yang digunakan ialah teknik (*open house*) dan mengenai pengawasan klausula baku Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin hanya menunggu adanya aduan dari komsumen atau bisa dikatakan masyarakat

yang berperan penting terhadap pengawasan klausula baku maka dari itu teknik tersebut ialah (pengawasan publik).

Tentunya jika hanya menggunakan dua teknik tersebut maka pengawasan masih kurang atau tidak terlaksana secara efektif karena yang aktif hanya dari satu sisi yaitu dari pihak konsumen seperti pernyataan dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin jika tidak ada aduan dari masyarakat maka tidak ada pelaksanaan pengawasan. Selain itu, adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin masih tidak diketahui oleh masyarakat luas, dengan hal ini seharusnya memang pengawasan dilaksanakan dari kedua sisi supaya tercipta iklim yang kondusif.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dapat melakukan sosialisasi mengenai edukasi seperti fungsi pengawasan klausula baku supaya konsumen mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin.

Hasil analisa mengenai faktor yang menjadi penghambat tidak terlaksananya pengawasan klausula baku yang mencantumkan klausula eksonerasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena tidak adanya aduan dari konsumen dan tidak mengetahui adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin serta kurangnya edukasi yang disampaikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin kepada konsumen.