



STUDI KASUS PENERAPAN PERJANJIAN BAKU DALAM MENJAMIN KEADILAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Muhamad Bintang, Yuniar Rahmatiar, Muhamad Abas

Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Buana Perjuangan Karawang

Abstrak

Perdagangan bertujuan mewujudkan kesejahteraan sebagai bagian dari pembangunan nasional. Untuk melindungi hak para pihak dalam aktivitas perdagangan, perjanjian baku diatur dalam UUPK. Perjanjian ini umumnya tidak melalui proses tawar-menawar, sehingga menciptakan ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Ketika terjadi pelanggaran akibat perjanjian baku, hak para pihak bisa terlanggar. Oleh sebab itu, penting memahami klausula terlarang sebagaimana diatur Pasal 18 UUPK, seperti klausula pembebasan tanggung jawab, putusan sepihak, pengalihan tanggung jawab, perubahan sepihak, dan sanksi tidak proporsional. Asas kebebasan berkontrak kini tidak lagi mutlak, karena perjanjian baku sering bersifat "take it or leave it". Contohnya, kasus ZS pada Agustus 2019, di mana ia dirugikan oleh perubahan sepihak dalam program tantangan oleh PT Transportasi Online Indonesia. Klausula tersebut melanggar asas keadilan, sebagaimana ditegaskan Mariam Darus Badruzaman bahwa hukum dibuat untuk melindungi hak dan menciptakan keadilan. Maka, pelaku usaha wajib merancang klausula sesuai hukum demi keadilan bagi semua pihak.

Kata Kunci: Perjanjian Baku, Konsumen, Perlindungan Hukum, Keadilan, Perdagangan.

PENDAHULUAN

Perdagangan merupakan salah satu cara untuk mencapai sebuah kesejahteraan, kesejahteraan merupakan wujud dari pembangunan nasional sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945, perkembangan teknologi telah berdampak secara signifikan terhadap aktivitas perdagangan, perdagangan secara elektronik adalah sistem perdagangan yang melibatkan media elektronik sebagai sarana pemasaran dan penjualannya, perdagangan secara

*Correspondence Address : muhamadbintangreal@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v12i10.2025. 3961-3969

© 2025UM-Tapsel Press

elektronik memberikan banyak kemudahan salah satunya yaitu kemudahan akses terhadap pasar sehingga konsumen dapat menghemat waktu dan biaya agar lebih praktis dalam melakukan transaksi (Septian et al., 2023). Namun hal tersebut tidak selalu membawa dampak baik, perdagangan secara elektronik dapat menimbulkan masalah apabila tidak dijalankan dengan penuh kesadaran oleh semua pihak. Ditetapkannya suatu aturan utamanya untuk melindungi hak-hak seluruh pihak yang terlibat didalam aktivitas perdagangan, mulai dari aturan perundang-undangannya yang mengatur lebih jauh terkait hubungan antara pelaku usaha, produsen, dan konsumen, perjanjian baku seringkali digunakan dalam perdagangan, perjanjian bakudiatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) (Sidabalok, 2014).

Pada skemanya tidak ada proses tawar menawar dalam perjanjian baku ini, akibatnya menimbulkan posisi ketimpangan dalam kedudukannya karena terdapat pihak yang lebih kuat, perjanjian baku yang dibuat oleh suatu pihak harus mengedepankan prinsip keseimbangan, keadilan dan kewajaran, perjanjian baku dapat menjadi persoalan ketika prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dikesampingkan oleh suatu pihak sehingga dapat merugikan pihak lainnya (Miru & Yodo, 2004). Apabila terjadi permasalahan dalam penggunaan perjanjian baku, baik yang berasal dari tindakan pelaku usaha maupun konsumen, maka hal tersebut dapat secara langsung berdampak pada pelanggaran hak-hak masing-masing pihak. Dalam konteks hukum positif di Indonesia, hak-hak tersebut telah diatur secara tegas dalam UUPK. Undang-undang ini memuat ketentuan yang mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk mekanisme perlindungan terhadap

kepentingan konsumen dari praktik-praktik yang merugikan, seperti penggunaan klausula baku yang tidak adil. Melalui pengaturan ini, negara berupaya menciptakan keseimbangan antara kepentingan ekonomi dan keadilan hukum dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Pasal 4 undang-undang tersebut secara eksplisit menyebutkan: pertama, hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa; kedua, hak atas rasa aman, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut; ketiga, hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan; keempat, hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara layak; kelima, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen yang berkelanjutan; keenam, hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam transaksi; serta ketujuh, hak untuk memperoleh ganti rugi, kompensasi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ketentuan ini mencerminkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, serta menjadi dasar normatif bagi perlindungan konsumen di Indonesia.

Selain konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang dijamin secara hukum dalam UUPK. Pasal 6 undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran atas barang dan/atau jasa yang telah diserahkan sesuai dengan kesepakatan. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertindak dengan itikad tidak baik, termasuk tindakan yang merugikan secara sepihak. Dalam hal terjadi sengketa, pelaku usaha

berhak untuk melakukan pembelaan diri melalui mekanisme penyelesaian yang tersedia secara hukum, serta berhak untuk memperoleh rehabilitasi nama baik apabila terbukti tidak melakukan pelanggaran sebagaimana dituduhkan. Di samping itu, pelaku usaha juga memiliki hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan (Sofwan et al., 2023). Pengaturan tersebut bertujuan untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan ekonomi, serta memastikan perlindungan hukum yang adil bagi kedua belah pihak.

Pada Agustus 2019 terjadi kasus pelanggaran terkait penggunaan perjanjian baku yang dialami oleh seorang konsumen berinisial ZS, bermula ketika PT Transportasi Online Indonesia mengadakan program bernama *juggernaut*, dalam keterangannya ZS mendapatkan notifikasi hadiah namun tidak mendapatkan hadiahnya setelah selesai melakukan challenge menggunakan jasa ojek online sebanyak 74 kali dalam 1 minggu, setelah mengecek kembali aplikasi tersebut terdapat perubahan syarat dan ketentuan secara tiba-tiba didasari dengan pencantuman klausula baku berupa "PT Transportasi Online Indonesia berhak mengubah syarat dan ketentuan tantangan tanpa pemberitahuan sebelumnya", sehingga pada september 2019 ZS melakukan gugatan ke pengadilan negeri jakarta pusat, keesokan harinya PT Transportasi Online Indonesia memberikan reward tersebut, namun PT Transportasi Online Indonesia tersebut menggugat balik ZS dengan alasan reward sudah diberikan dan mendalilkan kerugiannya karena harus keluar biaya untuk honorarium jasa advokat bagi kuasanya, gugatan tersebut akhirnya diputus "NO" (*Niet Ontvankelijk*) karena perkara tersebut harus diselesaikan dibadan arbitrase

nasional indonesia bukan pengadilan negeri, Dalam hal ini konsumen perlu mengetahui isi klausula yang dilarangan dalam penggunaan perjanjian baku sebelum menerima perjanjian tersebut, isi klausula-klausula yang dilarang dicantumkan/tidak memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian baku menurut pasal 18 ayat 1 UUPK yaitu (1) klausula pembebasan tanggungjawab; (2) klausula pemutusan sepihak; (3) klausula pengalihan tanggungjawab; (4) klausula perubahan sepihak; (5) klausula penalti berat (Tanudirjo, 2020).

Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana bentuk perjanjian baku yang berpotensi merugikan konsumen dan hubungannya dengan asas kebebasan berkontrak dan (2) Seperti apa akibat hukum dari penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen itu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang bertumpu pada analisis terhadap norma-norma hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan (Pratama & Apriani, 2023). Fokus utama pendekatan ini adalah menelaah ketentuan hukum positif yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya sebagaimana diatur dalam UUPK. Di samping itu, penelitian ini juga mengandalkan metode studi kepustakaan (*library research*) sebagai instrumen pendukung untuk memperoleh pemahaman konseptual mengenai asas-asas hukum, teori-teori perlindungan konsumen, serta doktrin-doktrin hukum yang dikembangkan dalam literatur akademik. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan dokumen relevan lainnya yang dapat memperkaya analisis yuridis terhadap

permasalahan yang diteliti (S et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perjanjian baku, atau yang dikenal juga dengan istilah klausula baku (*standard clause/standard contract clause*), sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 10 UUPK, merupakan ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan diberlakukan kepada konsumen sebagai syarat yang mengikat tanpa memberikan kesempatan untuk melakukan negosiasi. Karakteristik utama dari klausula baku terletak pada sifatnya yang unilateralis, di mana konsumen hanya dapat menerima atau menolak seluruh isi perjanjian tanpa dapat mempengaruhi atau mengubah substansi klausula tersebut. Dalam praktiknya, bentuk perjanjian semacam ini banyak digunakan dalam transaksi bisnis modern, namun kerap menimbulkan potensi ketimpangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen apabila tidak disertai dengan perlindungan yang memadai dari peraturan perundang-undangan. Menurut Subekti, perjanjian baku merupakan bentuk perjanjian yang dirancang oleh satu pihak secara sepihak, umumnya oleh pihak yang memiliki posisi dominan atau kekuatan ekonomi yang lebih besar. Sementara itu, pihak lainnya, yang dalam konteks perlindungan konsumen adalah konsumen, tidak diberi kesempatan untuk bernegosiasi atau menegosiasikan isi perjanjian tersebut. Konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu menyetujui seluruh ketentuan dalam perjanjian atau menolaknya secara keseluruhan. Karakter utama dari perjanjian baku terletak pada sifatnya yang kaku, yaitu tidak memberikan alternatif bagi konsumen selain menerima atau menolak, yang dikenal dengan istilah “ambil atau tinggalkan” (*take it or leave it*). Hal ini menunjukkan

bahwa posisi para pihak dalam perjanjian tersebut tidak seimbang. Pelaku usaha, sebagai pihak yang lebih kuat secara ekonomi, cenderung memperoleh keuntungan lebih besar melalui penyusunan klausula-klausula yang memberatkan konsumen. Oleh sebab itu, perjanjian baku sering kali dinilai tidak adil karena memosisikan konsumen dalam posisi yang lemah secara hukum. Terdapat beberapa isi dan ketentuan perjanjian baku yang dilarang dalam pasal 18 UUPK yaitu (Septiawan et al., 2023):

1. Klausula pembebasan tanggung jawab (*disclaimer clause liability waiver clause*), adalah ketentuan dalam perjanjian baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak bertanggungjawab atas kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen, meskipun kerugian itu timbul akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, pihak penyedia jasa dilarang menyatakan tidak bertanggungjawab atas kerusakan akibat penggunaan layanan oleh pelanggan, meskipun terjadi karena kesalahan teknis dari pihak penyedia jasa, hal tersebut mengabaikan prinsip keadilan karena konsumen tetap dibebani risiko meskipun bukan pihak yang menyebabkan kerugian dan UUPK menyatakan klausula ini tidak sah jika ditujukan untuk membebaskan pelaku usaha dari tanggungjawab atas kerugian yang timbul akibat cacat produk, kelalaian, atau pelanggaran hukum.

2. Klausula pemutusan sepihak, adalah ketentuan dalam perjanjian yang memberikan hak kepada salah satu pihak/pelaku usaha untuk menghentikan atau membatalkan perjanjian secara sepihak tanpa persetujuan atau pertimbangan dari konsumen, seperti pembatalan layanan atau perjanjian tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya, dilanggarnya sebuah aspek kepastian hukum memberikan kekhawatiran

kepada konsumen yang merasa tidak aman bahwa tidak ada jaminan suatu perjanjian akan dipenuhi sampai akhir, hal tersebut bertentangan dengan pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK karena klausula ini tidak sah dan batal demi hukum jika menyebabkan ketidakseimbangan, klausula baku tersebut jelas sangat merugikan konsumen dan menciptakan ketidakadilan dalam hubungan kontraktual.

3. Klausula pengalihan tanggungjawab, adalah ketentuan dalam perjanjian yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak bertanggungjawab langsung terhadap konsumen, tanggungjawab tersebut dialihkan kepada pihak ketiga seperti mitra, agen, atau subkontraktor, ketika terjadi kerusakan barang selama masa garansi pelaku usaha dilarang mengalihkan tanggungjawab perbaikan sepenuhnya kepada produsen atau pihak ketiga tersebut karena hal tersebut melanggar prinsip tanggungjawab mutlak, dalam UUPK pelaku usaha tetap bertanggungjawab atas produk dan jasa yang ditawarkannya, klausula pengalihan tanggungjawab merupakan bentuk perlindungan diri sepihak dari pelaku usaha dan tidak sah jika menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atau pelayanan yang semestinya.

4. Klausula perubahan sepihak merupakan ketentuan dalam perjanjian yang memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk melakukan perubahan terhadap isi perjanjian tanpa memerlukan persetujuan atau pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen. Contohnya adalah ketika pelaku usaha menyatakan bahwa ia berhak mengubah syarat dan ketentuan kapan saja tanpa informasi sebelumnya. Ketentuan seperti ini menimbulkan ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan

konsumen, karena konsumen tidak memiliki kekuatan hukum untuk menolak perubahan tersebut setelah terikat dalam kontrak baku. Keadaan ini berpotensi disalahgunakan oleh pelaku usaha dan secara nyata merugikan konsumen. Oleh karena itu, idealnya setiap perubahan terhadap isi perjanjian dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama antara kedua belah pihak agar tetap menjunjung asas keseimbangan dan keadilan dalam hubungan kontraktual.

5. Klausula penalti berat, merupakan ketentuan yang dalam perjanjian baku membebaskan sanksi, denda, atau penalti yang tidak seimbang kepada konsumen, sedangkan pelaku usaha tidak dikenai kewajiban serupa jika melakukan pelanggaran kontrak, jika terjadi pembatalan pembelian uang yang telah di bayarkan oleh konsumen tidak dapat di kembalikan. Namun jika pelaku usaha membatalkan pembelian hanya akan dikenakan pengembalian uang tanpa ada kompensasi apapun, secara kontraktual ini sangat merugikan konsumen karena sanksi hanya diberikan sepihak terhadap konsumen dan menghilangkan keseimbangan hak dan kewajiban, pelaku usaha memiliki keleluasaan lebih besar tanpa tanggungjawab yang sebanding, klausula penalti berat adalah salah satu bentuk ketidakadilan dalam perjanjian baku yang tidak sah menurut hukum jika merugikan konsumen secara tidak proposional, klausula ini tentu tidak dapat di terima karena bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan keadilan dalam berkontrak.

Asas kebebasan berkontrak (*partijautonomie, freedom of contract, contractvrijheid*) merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian yang menciptakan sistem hukum yang bersifat terbuka, di mana ketentuan-ketentuannya bersifat melengkapi (*aanvullend*) atau bersifat regulatif.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, asas ini mencerminkan adanya kebebasan kehendak dari para pihak dalam merumuskan isi perjanjian yang selanjutnya mengikat layaknya undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam kerangka hukum positif Indonesia, asas kebebasan berkontrak pada dasarnya tetap diakui, termasuk dalam UUPK. Namun demikian, pengakuan terhadap kebebasan tersebut tidak bersifat mutlak, sebab terdapat batasan-batasan yang diberlakukan demi melindungi kepentingan umum dan mencegah penyalahgunaan posisi dominan dalam kontrak. Pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak mulai berkembang sejak awal abad ke-20, seiring dengan meningkatnya intervensi negara dalam hubungan privat guna menjamin prinsip keadilan dan kesetaraan dalam transaksi perdata. Hingga saat ini, pembatasan-pembatasan tersebut telah menjadi bagian yang diakui dan dilembagakan dalam sistem hukum kontrak modern.

Pembatasan baru dalam hukum perjanjian muncul dari beberapa sumber, termasuk pengadilan, pembuat undang-undang, dan pemerintah. Selain itu, perjanjian adhesi atau perjanjian baku juga menjadi sumber pembatasan dalam bisnis. Dalam beberapa dekade terakhir, asas kebebasan berkontrak telah mengalami pembatasan dengan adanya perjanjian-perjanjian baku yang diterapkan dalam dunia bisnis. (Salim, 2003).

Penggunaan perjanjian baku dalam praktik bisnis modern secara nyata membatasi penerapan asas kebebasan berkontrak. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya ruang negosiasi bagi pihak yang menerima perjanjian tersebut, karena satu-satunya pilihan yang tersedia hanyalah menyetujui seluruh isi perjanjian atau menolaknya secara keseluruhan, suatu keadaan yang dikenal dengan istilah "ambil atau tinggalkan" (take it or leave

it). Dengan demikian, kebebasan untuk menentukan isi dan syarat-syarat dalam suatu perjanjian menjadi sangat terbatas, khususnya bagi pihak yang tidak berada dalam posisi tawar yang setara. Meskipun asas kebebasan berkontrak diakui sebagai prinsip fundamental dalam hukum perjanjian dan diatur secara eksplisit dalam KUHPerdara, dalam penerapannya asas tersebut tetap tunduk pada ketentuan hukum positif dan dibatasi oleh prinsip-prinsip keadilan, kepatutan, serta perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah. Oleh karena itu, dalam konteks perjanjian baku, perlindungan hukum diperlukan agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak yang dominan terhadap pihak lainnya. Di dunia bisnis, digunakan perjanjian baku atau kontrak standar, yang menghasilkan klausula cenderung berat sebelah dan menguntungkan satu pihak. Keberadaan format standar ini diterima karena dianggap lebih efisien mudah diproduksi, praktis, dan dapat segera ditandatangani oleh para pihak yang berurusan. Selama kontrak baku tersebut disusun sesuai ketentuan hukum yang berlaku, pada dasarnya tak menimbulkan masalah hukum. apabila dalam isinya tidak merugikan salah satu pihak, jadi jika dilihat pembuatan perjanjian baku tersebut tidak mengandung unsur asas kebebasan berkontrak akibat adanya pembatasan-pembatasan terhadap asas tersebut.

Penggunaan perjanjian baku yang tidak sesuai aturan dapat merugikan konsumen seperti yang terjadi kepada konsumen berinisial ZS. Pada Agustus 2019 terjadi kasus pelanggaran terkait penggunaan perjanjian baku yang dialami oleh seorang konsumen berinisial ZS, bermula ketika PT Transportasi Online Indonesia mengadakan program bernama *juggernaut* berbagai jenis tantangan yang menawarkan hadiah bagi pemenangnya, dalam keterangannya ZS

mendapatkan notifikasi hadiah namun tidak mendapatkan hadiahnya setelah selesai melakukan challenge menggunakan jasa ojek online sebanyak 74 kali dalam 1 minggu, setelah mengecek kembali aplikasi tersebut terdapat perubahan syarat dan ketentuan secara tiba-tiba didasari dengan pencantuman klausula baku berupa "PT Transportasi Online Indonesia berhak mengubah syarat dan ketentuan tantangan tanpa pemberitahuan sebelumnya" (Tatuhas, 2024).

Analisa penulis terkait kasus tersebut penerapan perjanjian baku yang dilakukan oleh PT Transportasi Online Indonesia merupakan perjanjian yang tidak sesuai standar dan melanggar isi pasal 18 ayat 1 huruf g UUPK diwajibkan mematuhi aturan tambahan atau perubahan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha selama menggunakan jasa, pengaturan isi dan ketentuan dalam perjanjian baku tersebut agar dapat melindungi posisi konsumen karena perjanjian baku ini menimbulkan ketimpangan dalam posisi tawar menawar karena konsumen tidak memiliki kekuatan untuk menolak perubahan karena sudah terikat kontrak baku dan rentan disalahgunakan sehingga sangat merugikan konsumen, seharusnya perubahan isi perjanjian dilakukan atas persetujuan kedua belah pihak sejak awal, hal tersebut juga telah melanggar pasal 13 ayat 1 undang-undang perlindungan (Widjaja & A., 2003).

Klausula baku tersebut otomatis telah melanggar hak yang dimiliki sebagai seorang konsumen, telah dilanggarnya beberapa pasal dalam UUPK mengartikan bahwa penggunaan perjanjian baku tersebut telah luput dari prinsip keadilan, menurut Mariam Darus Badruzaman, seorang ahli hukum Indonesia yang dikenal dalam bidang hukum perdata keadilan diartikan

sebagai suatu tujuan hukum disamping kepastian hukum dan kemanfaatan "hukum dibuat untuk memberikan perlindungan kepada manusia agar hak-haknya tidak dilanggar dan untuk menciptakan keadilan ditengah masyarakat" dalam penerapan perjanjian baku pelaku usaha/produsen sebagai pihak yang membuat isi klausula itu hendaknya tidak melenceng dari aturan perundang-undangan agar terciptanya suatu keadilan bagi seluruh pihak (Badruzaman, 2015).

Berdasarkan isi gugatan yang diajukan oleh PT Transportasi Online Indonesia kepada konsumen berbanding terbalik dengan pokok persoalan yang ada, hal ini menunjukkan pihak PT Transportasi Online Indonesia tidak memiliki kesadaran akan kekeliruannya, karena tidak adanya kewajiban untuk menggunakan jasa advokat saat berperkara *in cash* beracara di pengadilan, tindakan PT Transportasi Online Indonesia tersebut mengakibatkan kerugian imaterial yaitu kurangnya rasa percaya terhadap pihak yang membuat perjanjian baku tersebut, bahkan rasa kurang percaya tersebut tidak hanya dapat dirasakan oleh pihak yang mengalami persoalan yang sama, karena semua orang bisa menjadi konsumen dan berpotensi mengalami kejadian yang serupa (Kristiyanti, 2014). Berdasarkan temuan empiris di lapangan melalui hasil wawancara dengan sejumlah konsumen, diperoleh fakta bahwa penggunaan perjanjian baku oleh pelaku usaha sering kali berimplikasi pada pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Pelanggaran tersebut antara lain menyangkut hak untuk menyampaikan pendapat dan pengaduan atas barang dan/atau jasa yang digunakan, serta hak untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan tidak diskriminatif (Azriel et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan

klausula baku yang tidak seimbang cenderung menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan secara hukum. Oleh karena itu, sudah sepatutnya pemerintah meningkatkan intensitas pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha dalam penyusunan serta penerapan perjanjian baku. Peran aktif pemerintah dalam hal ini sangat diperlukan guna menjamin perlindungan hukum bagi konsumen serta menjaga keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sebagaimana telah diamanatkan dalam UUPK (Hardiansyah & Ansari, 2024).

SIMPULAN

Perjanjian baku/klausula baku (*standard clause* atau *standard contract clause*) menurut pasal 1 angka 10 UUPK adalah seperangkat aturan dan syarat yang disiapkan sepihak oleh pelaku usaha dan wajib diterima oleh konsumen tanpa negosiasi, dengan sifat "take it or leave it" (terima atau tinggalkan). artinya tidak ada pilihan lain bagi konsumen selain menerima dan menolaknya, maka konsumen perlu mengetahui isi perjanjian baku yang tidak sesuai standar aturan agar ketika konsumen akan menerima perjanjian tersebut bisa mempertimbangkannya, karena isi perjanjian baku yang tidak sesuai aturan akan sangat merugikan konsumen kelak, terdapat beberapa isi dan ketentuan perjanjian baku yang dilarang dalam pasal 18 UUPK yaitu (1) klausula pembebasan tanggung jawab (2) klausula keputusan sepihak (3) klausula pengalihan tanggungjawab (4) klausula perubahan sepihak (5) klausula penalti berat, meskipun adanya asas kebebasan berkontrak dalam melakukan sebuah perjanjian tidak berarti apa-apa, adanya pembatasan terhadap asas tersebut menjadikan posisi perjanjian baku tersebut tetap sama cirinya tidak ada proses tawar menawar didalamnya, mengingat adanya perjanjian ini

disebabkan oleh kebutuhan bisnis itu sendiri.

Dalam prakteknya seringkali perjanjian baku ini berjalan tidak sesuai dengan aturan yang ada, pada akhirnya menyebabkan kerugian seperti yang dialami oleh seorang konsumen berinisial ZS, bermula ketika tantangan yang diikutinya dalam klausula tersebut ada sebuah hadiah yang ditawarkan ketika konsumen mampu untuk menyelesaikannya, seorang konsumen berinisial ZS telah berhasil menyelesaikannya, namun hadiah yang dijanjikan tak kunjung didapatkan, sebagai seorang konsumen yang langsung menggugatnya bukan semata-mata karena hadiah yang telah dijanjikannya, tapi untuk memberikan peringatan kepada pihak perusahaan tersebut agar tidak seenaknya terhadap perjanjian yang mereka buat sendiri, disisi lain sebagai pembelajaran untuk pelaku usaha yang lain agar tidak bertindak serupa, perbuatan pelaku usaha tersebut sangat jelas bukan hanya melanggar pasal 18 dan 13 dalam UUPK, tapi juga secara otomatis telah melanggar hak seorang Konsumen berhak atas perlakuan yang benar dan kesempatan menyampaikan pendapat. Tindakan perusahaan tersebut dengan menggugat balik memberikan kesan yang kurang baik, karena melihat dari isi gugatannya tidak ada kaitannya dengan pokok persoalan, tindakan yang bisa dinilai sebagai tindakan diskriminatif terhadap seorang konsumen berinisial ZS tersebut telah memberikan contoh yang kurang baik terhadap konsumen yang lain, Sepatutnya dalam hal penggunaan perjanjian baku tersebut pemerintah dapat lebih ketat melakukan pembimbingan dan pengawasan karena peran pemerintah sangat penting dalam melindungi hak-hak konsumen dan menjaga keseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen seperti yang tertuang dalam UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

- Azriel, N., Apriani, R., & Singadimedja, H. (2023). Upaya Perlindungan Hukum bagi Kurir Paket dalam Transaksi E-Commerce Menggunakan Sistem COD (Cash on Delivery). *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 5264–5269. <https://doi.org/10.31604/jips.v10i11.2023.5264-5269>
- Badruzaman, M. D. (2015). *Sistem Hukum Benda Nasional*. PT. Alumni Penerbit Akademik.
- Hardiansyah, M. S., & Ansari, T. S. (2024). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI DI E-COMMERCE. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 11(1), 35–41. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31604/jips.v11i1.2024.35-41>
- Kristiyanti, C. T. S. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada.
- Pratama, D. E., & Apriani, R. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen bagi Penonton Bola dalam Tragedi di Stadion Kanjuruhan. *SUPREMASI HUKUM*, 19(1), 1–15. <https://doi.org/10.33592/jsh.v19i1.2921>
- S, G. N., Faridah, H., Masrifah, & Pratama, D. E. (2024). Tanggung Jawab Pidana Terhadap Masyarakat Yang Mengajak Orang Lain Untuk Golput Dalam Pemilu. *KRTHA BHAYANGKARA*, 18(2), 328–342. <https://doi.org/10.31599/krtha.v18i2.755>
- Salim, H. S. (2003). *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika.
- Septian, F., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. *Collegium Studiosum Journal*, 6(2), 616–623. <https://doi.org/10.56301/csj.v6i2.1087>
- Septiawan, F. C., Ansari, T. S., & Apriani, R. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Bisnis Angkutan Umum Bus Lintas Kota Lintas Provinsi Terhadap Barang Bawaan Penumpang. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 5008–5019. <https://doi.org/10.31604/jips.v10i11.2023.5008-5019>
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Cita Aditya Bakti.
- Sofwan, A. Y., Apriani, R., & Zubaedah, R. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA DENGAN PESANANNYA DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 5020–5026. <https://doi.org/10.31604/jips.v10i11.2023.5020-5026>
- Tanudirjo, S. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Tatuhas, J. N. (2024). *Perlindungan Konsumen terkait Klausula Baku Perubahan Syarat dan Ketentuan Serta Pilihan Forum dalam Kasus Juggernaut Challenge antara Zico Leonard Djagardo Simanjuntak dan PT. Grab Teknologi Indonesia* [Universitas Gadjah Mada]. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/240396?utm>
- Widjaja, G., & A., Y. (2003). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.