

Analisa Penggunaan Klausula Baku Dalam Jual Beli

Addam Hartono Putra, Nabitatus Sa'adah
Program Studi Magister Kenotariatan
Fakultas Kenotariatan Universitas Diponegoro
adam.putra1919@gmail.com

Abstract

Businessman use standard clauses in accelerating buying and selling contracts. In this clause, there is no mention the buyer's rights and determined unilaterally by the entrepreneur, so that consumers are not satisfied. This position requires legal protection for buyer's right. This study aims to determine the legal protection that the government does through Act.No.8 of 1999 regarding Consumer Protection related to sale and purchase agreements with standard clauses, and settlement of existing disputes. The method used is normative juridical, descriptive research from literatures and analyzed qualitatively. From the results, it was found that the government carried out consumer protection by supervising entrepreneurs and fostering consumers. Settlement of conflicts between buyers and entrepreneurs regarding buying and selling with standard clauses can be resolved in two ways, non-litigation and litigation.

Keywords: *analysis; standard clause; commerce*

Abstrak

Pebisnis memakai klausula baku dalam akselerasi akad jual beli. Pada klausula tersebut, tidak disebutkan hak pembeli dan ditetapkan secara sepihak oleh pengusaha, sehingga konsumen tidak puas. Posisi ketidakseimbangan ini perlu proteksi hukum dari eksploitasi pengusaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum yang pemerintah lakukan melalui UU. No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen terkait perjanjian jual beli dengan klausula baku, dan penyelesaian sengketa yang ada. Metode yang digunakan adalah *juridis normative*, spesifikasi penelitian deskriptif, diperoleh secara kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif. Dari hasil penelitian ini, didapati bahwa pemerintah melakukan perlindungan konsumen dengan melakukan pengawasan kepada pengusaha dan pembinaan konsumen. Penyelesaian konflik antara pembeli dan pengusaha mengenai jual beli dengan klausula baku dapat diselesaikan dengan dua cara, yaitu cara non litigasi atau litigasi.

Kata kunci: *analisa; klausula baku; jual beli*

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, perkembangan bisnis global kian melaju kencang. Hal ini ditandai oleh tingginya angka penawaran produk barang dan jasa yg ditawarkan pebisnis pada konsumen. Penawaran dilakukan dengan media iklan atau secara langsung, sehingga mudah bagi konsumen untuk menentukan keinginannya. Kondisi tersebut memiliki keuntungan bagi konsumen, lantaran kebutuhan konsumen tersedia, terpenuhi, serta beragam sesuai *budget*, keperluan, dan kemampuannya (Nasution, 2007).

Hubungan penjualan terjadi dan perjanjian dibuat ketika konsumen memutuskan untuk

mengambil barang dan/atau jasa yang ditawarkan dan adanya transaksi perdagangan antara pebisnis dan konsumen (Wijaya & Yani, 2003). Sayangnya, apabila konsumen tidak cermat dalam memilih barang dan/atau jasa yang ditawarkan, mereka dapat dieksploitasi oleh pelaku bisnis yang tidak bertanggung jawab. Konsumen tidak sadar kalau menerima produk yang diberikan kepada mereka begitu saja tanpa mengetahui kualitas sebenarnya dari produk yang mereka beli.

Perjalanan dalam transaksi jual beli mengalami perubahan-perubahan, Hal ini terjadi untuk meminimalisir kerugian. Para penjual biasanya membuat perjanjian secara sepihak dengan menuliskan ketentuan-ketentuan baku yang mengikat. Misal pada sebuah nota terdapat tulisan kecil yang melarang pembeli untuk mengembalikan barang apabila barang tersebut ada kerusakan atau ada hal yang tidak sesuai.

Ketentuan-ketentuan atau perjanjian baku yang mengikat disebut klausula baku. Klausula baku mengikat suatu kontrak standar yang dikeluarkan sehingga tidak membuka kesempatan atau peluang kepada pihak lain untuk melakukan negosiasi mengenai apa yang akan disepakati untuk dituangkan dalam kontrak. Sebagaimana penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa perjanjian baku/kontrak baku merupakan perjanjian yang dilakukan secara sepihak dan pihak lainnya terpaksa menerima keadaan itu karena posisinya yang lemah. Perjanjian baku ini digunakan oleh pihak-pihak yang lebih kuat untuk kepentingannya menciptakan syarat-syarat tertentu secara sepihak untuk diajukan kepada *contract partnernya* atau pihak lawannya yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi lemah, baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya yang hanya menerima apa yang disodorkan itu.

Digunakannya klausula baku dalam perniagaan dilakukan oleh pengusaha dengan tujuan menjadikan akad jual beli lebih cepat. Isi perjanjian tersebut telah ditentukan sepihak oleh pengusaha tanpa keterlibatan konsumen. Biasanya klausula baku yang telah dituliskan oleh pebisnis mengenai kewajiban konsumen, tidak menjelaskan hak yang konsumen secara terinci dan bersifat meniadakan tanggungjawab penjual. Jadi, jika pembeli merasa dirugikan dengan item yang diterima, maka pembeli tidak dapat mengembalikan barang yang dibelinya ke penjual (Miru & Yodo, 2004).

Hal tersebut dikarenakan lantaran dalam klausula baku akad jual beli dituliskan bahwa “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi”. Adapun beberapa pengusaha yang menerapkan konsep dapat menerima pengembalian barang, namun proses yang harus dilakukan pembeli rumit dan terkadang walaupun sudah mengirimkan bukti yang diminta prosesnya dalam waktu lama. Oleh karena itu, besar kemungkinannya pihak pembeli menjadi objek pengusaha untuk mendapatkan laba

yang tinggi melalui langkah tersebut. Kondisi ketidakseimbangan inilah yang perlu adanya payung hukum yang memberikan proteksi kepada konsumen (Syahmin, 2006).

Pemerintah Indonesia berupaya untuk menjawab persoalan tersebut dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Tujuannya adalah agar konsumen tidak lagi dieksploitasi dalam bisnis, melindungi pembeli dan memberikan kedudukan yang sama antara pengusaha dan pembeli dalam hal perniagaan (Sidabalok, 2006).

Sejalan dengan perkembangan di era digital, dewasa ini bermunculan pihak penyedia barang dan jasa, baik secara *online* maupun *offline*. Kemudahan dalam melakukan transaksi jual beli mendorong munculnya akad jual beli yang didalamnya terdapat perjanjian yang sifatnya mengikat. Perjanjian yang biasa digunakan dalam perniagaan yaitu perjanjian baku (klausula baku).

Klausula baku ditulis berdasarkan kesepakatan antara pengusaha dan pembeli untuk melakukan kegiatan (sebagai poin subjektif) yang tidak melawan hukum yang sudah ada, kesusilaan, ketertiban umum, serta norma yang berlaku dalam masyarakat luas (sebagai poin objektif). Konsep yang diterapkan dalam perjanjian ini adalah seimbang. Artinya penjual dan konsumen memiliki kedudukan yang sama dalam kontrak perniagaan. Namun, yang sering terjadi adalah pengusaha menulis klausula baku terlebih dahulu yang mementingkan pihaknya sendiri. Akibatnya, klausula yang ada tidak seimbang dan mendominasi pihak penjual (Busro, 2011).

Definisi Klausula baku juga dicantumkan pada Undang-Undang Perlindungan Pasal 1 angka 10 yaitu: “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 dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”. Dinamakan baku dengan alasan bahwa klausula tidak dilakukan negosiasi oleh pihak lainnya. Ciri-ciri dari klausula baku antara lain bentuknya tertulis, formatnya dibakukan, dan pembeli hanya memiliki dua opsi, yaitu menolak atau menerima. Jika menerima, maka jual beli dilanjutkan kedalam tahap transaksi, jika tidak maka jual beli tidak jadi dilaksanakan (Syamsudin & Ramadani, 2018).

Pada hakikatnya, jika terdapat konsumen yang merasa dirugikan dengan adanya perjanjian baku, maka dapat menggugat secara hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pada prosesnya, BPSK akan menganalisa dan meninjau ulang terkait isi klausula apakah ada poin yang bertentangan dengan Pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Jika ternyata ditemukan, maka klausula baku tersebut dinyatakan tidak sah secara hukum (Pratiwi, 2020).

Dari uraian tersebut, maka penulis membuat rumusan masalah untuk penulisan jurnal ini yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya proteksi hukum yang pemerintah lakukan melalui UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait klausula baku pada akad jual beli?
2. Bagaimana upaya pelepasan konflik antara pembeli dan pebisnis dalam hal klausula baku?

Artikel tentang analisa penggunaan klausula baku dalam jual beli adalah studi otentik dan dapat dipertanggungjawabkan. Artikel sudah melakukan studi pendahuluan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya dengan topik serupa terkait penggunaan klausula baku dalam perniagaan. Berdasar hasil telusur, terdapat studi yang serupa dengan artikel ini, namun substansinya berbeda.

Dilihat dari artikel berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku” oleh Syamsudin dan Ramadani, hanya membahas perihal keberadaan klausula baku jika tidak sesuai UU yang berlaku. Disebutkan bahwa pada isi klausula baku PT. X yang bergerak di bidang jasa kebugaran masih terdapat poin-poin yang tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen. Jika hal tersebut tidak direvisi, maka klausula tersebut batal atas hukum (Syamsudin & Ramadani, 2018). Pada artikel lain terkait klausula baku dengan judul “Kajian hukum Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Jasa Parkir PT Cipta Sumina Indah Satresna dengan Konsumen di Samarinda: Studi Kasus Putusan MA No 2157 K/PDT/2010” oleh Purnawati dkk disimpulkan bahwa perusahaan penyedia jasa terbukti melanggar ketentuan hukum klausula baku dan dijatuhi sanksi, namun tidak dijelaskan secara rinci terkait opsi lain yang bisa dipilih konsumen (Purnawati et al., 2017).

Artikel lainnya yang membahas terkait jual beli yaitu “*Product Liability dan The Laws Autonomic Vehicles*” oleh Mc.Cormick mengemukakan bahwa klausula baku menyebabkan timbulnya ketimpangan posisi antara penjual dan pembeli sehingga merugikan pihak konsumen karena pengusaha melepaskan diri atas kerugian konsumen dari produk atau jasa yang dijual (McCormick, 2019).

Artikel yang ditulis ini berbeda dengan beberapa artikel yang sudah disebutkan di atas. Artikel ini lebih fokus membahas persoalan mengenai upaya proteksi hukum yang dilakukan pemerintah melalui UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait klausula baku pada akad jual beli dan mengenai upaya pelepasan konflik antara pembeli dan pebisnis dalam hal klausula baku.

B. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan penelitian yang diterapkan dalam studi hukum ini adalah pendekatan yuridis normatif dengan teknik pengumpulan data yaitu metode kepustakaan. Yuridis Normatif diartikan sebagai penelitian hukum kepustakaan dengan cara meneliti data sekunder atau bahan kepustakaan dan ruang lingkup penelitian dilakukan dengan cara menelaah asas hukum baik tertulis maupun tidak tertulis. Teknik pengumpulan data digunakan dalam artikel ini studi dokumen bahan pustaka yang termasuk salah satu metode pada teknik pengumpulan data (Suteki & Taufani, 2020). Metode ini dikerjakan dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan, buku-buku, literatur, jurnal yang berasal dari data sekunder, termasuk Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berkaitan dengan perlindungan oleh pemerintah terhadap konsumen yang melakukan jual beli yang menggunakan klausula baku, dan upaya pelepasan pada konflik antara pembeli dan penjual dalam lingkup klausula baku. Spesifikasi penelitian ini adalah *Deskriptif*. Artinya peneliti akan memaparkan atau menguraikan dengan kata-kata secara jelas dan terperinci tentang perlindungan oleh pemerintah terhadap konsumen terhadap pembeli yang memakai transaksi jual beli dengan menggunakan klausula baku melalui UU. No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, dan cara penyelesaian jika terjadi perselisihan (Suteki & Taufani, 2020). Kajian sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen hukum primer yang berasal dari hukum yaitu undang-undang, khususnya UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dari ilmu pengetahuan hukum, yaitu ajaran atau doktrin hukum, teori hukum, pendapat hukum, kajian hukum. Metode analisis data yang digunakan untuk menganalisa dan mengolah data dalam penulisan jurnal ini yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menganalisis data menggunakan analisis data kualitatif, yaitu memproses dan memilah data-data yang terkumpul secara sistematis, dan terstruktur. Analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara interaktif. Artinya pada setiap tahapan proses penelitian dikerjakan secara berkesinambungan. Dari hasil analisis data, dapat ditarik kesimpulan dengan menggunakan penalaran induktif. Penalaran induktif adalah suatu proses pikir dengan cara mengambil kesimpulan yang bersifat umum berdasarkan pengetahuan tentang hal khusus atau fakta (Mertokusumo, 2003).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Dari Pemerintah Kepada Pembeli Pada Jual Beli yang Menerapkan Klausula Baku Melalui UU. No. 8 Tahun 1999

Berdasarkan peraturan perdata, klausula baku yang digunakan dalam akad jual beli dianggap sah, karena tidak adanya persoalan pemaksaan keinginan di dalamnya. Konsumen dianggap sudah memahami terkait resiko yang dibebankan ketika menyetujui perjanjian tersebut. Jika pembeli tidak menyetujui, maka tidak ada paksaan dari penjual dan jual-beli tidak jadi dilaksanakan.

Dalam praktek penggunaannya, dalam pemenuhan kebutuhan harian, konsumen juga menyetujui klausula yang sudah dibuat lebih awal oleh pebisnis. Dalam hal ini, pengusaha sering melakukan pembuatan klausula baku yang menguntungkan pihaknya saja, sehingga timbul posisi tidak seimbang dalam hal kedudukan antara pengusaha dan pembeli sebagai konsumen. Maka dari itu, pemerintah menerapkan proteksi kepada pembeli dari perbuatan tidak adil penjual mengenai penggunaan klausula baku pada kegiatan perniagaan. Pemerintah memberikan aturan terkait konten yang dapat dicanangkan pada klausula *standard* dan *point* yang dilarang untuk dituliskan dengan tujuan untuk melindungi pembeli.

Penerapan klausula baku yang dilakukan oleh pihak penjual yang memiliki kedudukan lebih kuat terhadap pihak pembeli yang memiliki kedudukan lemah dapat memberikan dampak kerugian yang sangat besar terhadap pihak pembeli yaitu pihak pembeli tidak dapat secara leluasa melakukan penawaran terhadap barang yang akan dibelinya, sehingga keadaan tersebut dapat disebut sebagai penyalahgunaan keadaan.

Penerapan klausula baku banyak terdapat pada kuitansi/nota pembayaran ditulis pada bagian bawah kuitansi/nota dan ditulis dengan huruf yang kecil, sehingga jika konsumen tidak terlalu memperhatikan kuitansi/nota tersebut maka konsumen tidak akan mengetahui adanya klausula baku. Pada klausula tersebut terdapat unsur keharusan yang harus dilakukan oleh konsumen dalam rangka pemenuhan atas aturan yang ada di dalam perjanjian tersebut.

Pengaturan mengenai klausula baku tersebut diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 18, yang menyatakan sebagai berikut :

- a. Pedagang yang menyediakan barang dan/atau jasa untuk dijual tidak boleh menuliskan klausula baku di dokumen dan/atau perjanjian jika menyebutkan tanggung jawab entitas ekonomi dialihkan. Kemudian, menerangkan bahwa pedagang memiliki hak untuk tidak menerima pengembalian barang yang dibeli oleh pembeli, menyebutkan pedagang memiliki hak untuk

tidak menerima pengembalian uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang telah diterima pembeli. Selain itu, jika ada pernyataan pemberian hak kepada konsumen untuk secara langsung atau tidak langsung bertindak secara satu pihak saja yang berkenaan tentang barang yang dibeli konsumen secara mencicil, adanya peraturan tentang barang bukti terkait hilangnya barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen, adanya pemberian hak pada pengusaha untuk mengurangi manfaat jasa atau memangkas nilai kekayaan pembeli, sehingga menjadi objek, menyebutkan konsumen patuh pada aturan baru, lanjutan, tambahan dan/atau perubahan lanjutan yang pengusaha buat sepihak selama pembeli memakai jasanya atau adanya pernyataan bahwa penjual diberikan kekuasaan terkait hak gadai, hak tanggungan, dan hak jaminan oleh pembeli terkait barang yang diterima pembeli dengan berkala.

- b. Pedagang tidak boleh menyebutkan istilah baku yang kedudukan dan bentuknya sukar dilihat atau dibaca dalam kenyataan atau sulit dipahami
- c. Setiap klausula baku yang sudah disepakati oleh para pihak Merek dagang diidentifikasi dalam naskah perjanjian dinyatakan tidak berlaku untuk memenuhi ketentuan ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan tidak berlaku.
- d. Pedagang memiliki kewajiban patuh pada peraturan ini dan mengganti klausula yang sudah ada jika tidak sesuai.

Sebagai bagian dari ketentuan tersebut, pemerintah telah memberikan perlindungan pembeli mengenai pembelian dan penjualan dengan menggunakan persyaratan standar, memberikan batasan ketentuan untuk menyusun persyaratan standar, khususnya melarang segala bentuk pengalihan kewajiban dari pelaku komersial kepada pembeli (Pasal 18 huruf b) Namun, aturan ini harus disertai dengan periode waktu yang terukur bagi pelaku usaha agar produsen barang dapat lepas dari segala tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Dalam hal ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 27 huruf e menetapkan batas waktu (empat) tahun. Tanpa regulasi yang jelas, pelaku komersial dapat menghindari tanggung jawab mereka dengan memasukkan klausul standar lebih cepat dari yang disyaratkan oleh undang-undang.

Pedagang tidak boleh menuliskan klausula baku bahwa penjual memiliki kewenangan untuk menolak barang yang sudah dibeli dapat dikembalikan. Ini juga memerlukan batas waktu karena misalnya pedagang akan menolak untuk mengembalikan barang yang dibeli oleh konsumen yang baru dibeli satu hari karena rusak. Pasal 18 (c) menyatakan bahwa pedagang berhak menolak barang yang dikembalikan oleh konsumen dan berhak untuk tidak mengembalikan sejumlah uang

yang telah dibayarkan atas barang yang diterima konsumen. Hal ini tidak sepenuhnya terjadi. Tentu saja, konsumen dapat mengembalikan barang yang mereka terima pada saat pengembalian jika mereka kembali dengan alasan hukum yang baik.

Tidaklah adil untuk memperkenalkan klausula baku yang memungkinkan kelompok industri untuk mengambil tindakan sepihak atas produk yang dibeli dengan cara mencicil. Hal ini karena produk diamortisasi seolah-olah konsumen tidak memiliki hak sebelum produk tersebut dibayar lunas. Ini juga disebut penyalahgunaan hak dan peraturan konsumen. Dalam Pasal 18 huruf e, f, g, dan h disebutkan bahwa pemerintah memberikan perlindungan konsumen terkait penggunaan standar yang tidak disubstitusikan oleh pelaku usaha komersial, sehingga penjual dibebaskan dari tanggung jawab atas produk yang mereka jual kepada konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mengeluarkan regulasi yang bunyinya agen komersial tidak boleh menempatkan istilah standar di tempat tersembunyi, ditulis dengan huruf kecil yang tidak mencolok, yang sulit dipahami oleh publik (konsumen). Klausula baku termasuk ayat 18 ayat (1) dan ayat (2) dianggap batal. Dengan demikian dapat diketahui peran pemerintah adalah memberikan rasa aman bagi konsumen dari penggunaan istilah sulit yang sebelumnya sudah disebutkan oleh pelaku perdagangan dalam jual beli, dengan memperkenalkan pembatasan hak-hak tertentu tidak menghilangkan kepentingan pembeli, sehingga terjadi keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku komersial dan konsumen (Nasution, 2007). Pembeli dapat mengajukan tuntutan ataupun menempuh jalur hukum jika dirasa perjanjian yang ada merugikan pihaknya sesuai aturan hukum yang berlaku (Shidarta, 2006). Pemerintah juga memiliki tugas pokok dalam memberikan keamanan jual beli untuk konsumen. Peran tersebut meliputi :

a. Pembinaan

Pemerintah mengambil peran dalam hal melakukan edukasi atau membina konsumen sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) yang dinyatakan: “Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”.

Tujuan dari adanya pembinaan ini adalah terselenggaranya jaminan perolehan hak pembeli dan pengusaha, serta dalam rangka menjamin proses jual beli yang ada masih masuk dalam kaidah dan aturan yang sesuai hak dan kewajibannya. Jika hal tersebut terjadi maka keseimbangan kedudukan posisi dalam jual beli akan tercapai. Lebih lanjut, kondisi ini akan berdampak pada penurunan angka konflik antara kedua pihak. Tugas ini dimandatkan oleh

Menteri terkait ke badan pemerintahan. Hal tersebut tertuang secara jelas pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2001 yang menyatakan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan konsumen, yaitu :

- 1) Membangun lingkungan usaha yang sehat, termasuk jalinan antara pengusaha dan penjual, yang terdapat dalam Pasal 4 UU.No.5 Tahun 2001, yaitu penyusunan pedoman dibidang proteksi konsumen, edukasi *massif* terkait undang-undang dan peraturannya, memperkuat tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dengan meningkatkan kualitas SDM dan kelembagaan, menguatkan pengertian akan hak dan kewajiban pengusaha dan pembeli, melakukan re-edukasi kepada pembeli melalui *training*, dan peningkatan keterampilan. Selain itu, perlu juga dibangun penelitian tentang distribusi produk untuk melindungi konsumen, peningkatan kualitas produk, dan integritas agar pengusaha dapat jujur dalam melakukan *branding* dan promo produk, serta memperkuat kemampuan UKM untuk mengikuti ketentuan standar mutu produk serta mencantumkan label dan ketentuan baku.
 - 2) Adanya Lembaga Perlindungan secara swadaya oleh warga, yaitu; memasifkan edukasi terkait peraturan perundang-undangan dan proteksi konsumen, membina dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dengan cara *training* keterampilan dan memberikan edukasi. Selain itu, perlu juga untuk ditingkatkan terkait penelitian dan pengembangan proteksi pembeli.
- b. Pengawasan

Langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mengawasi pelaksanaan klausula baku diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 30 ayat (1), yaitu: Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”

Pemerintah bersama dengan LPKSM dan warga secara gotong royong mengawasi pelaksanaan klausula ini dikarenakan banyaknya produk yang ada di masyarakat. Namun tugas dan wewenang tiap pihak pastinya berbeda.

1) Pemerintah

Pemerintah mengawasi jalannya aturan hukum yang ada dengan dimandatkan pada

Menteri berkaitan dengan teknis. Aturan yang berlaku untuk proses pengawasan tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2001 pasal 8. Item yang diawasi berupa kualitas sebuah produk, label yang dicantumkan, klausula baku, kegiatan *branding*, serta layanan penjualan barang purna.

2) Masyarakat

Aturan yang mewadahi kegiatan pengawasan oleh warga tercantum dalam Pasal 9 PP. No. 8 Tahun 2001. Poin pentingnya adalah warga memiliki hak dalam hal pengawasan terhadap produk yang ada dilingkungannya dengan beberapa cara. Mulai dari penelitian, uji produk, serta melakukan *sampling*. Dalam hal mengumpulkan informasi mengenai dampak penggunaan suatu produk, dan promosi yang sudah diambang batas aturan yang ada juga perlu untuk diawasi. *Output* dari kegiatan tersebut disampaikan kepada khalayak secara meluas dan juga dikabarkan pada menteri.

3) LPKSM

Secara umum, konsep LPKSM dalam mengawasi serupa dengan tugas dan wewenang masyarakat dalam mengawasi. Hal yang menjadi poin tambahan adalah LPKSM juga dapat melakukan *sampling* jika ditemui produk dengan dugaan kuat tidak sesuai item keselamatan, kesehatan, keamanan, dan kenyamanan konsumen. *Survey* dapat dilakukan secara berkelompok atau per individu dengan cara meninjau kembali laporan masyarakat yang masuk ke LPKSM.

2. Upaya Peleraian Konflik Antara Pembeli Dan Pebisnis Dalam Hal Klausula Baku

Dalam Undang-undang Perlindungan konsumen Pasal 54 ayat (1), tertulis bahwa: "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa konflik antara pengusaha dan pembeli muncul jika posisi antara penjual dan konsumen berada dalam lingkup yang tidak adil, tidak seimbang. Kondisi ini muncul jika ada pihak yang merugi dan pihak lain tidak merasakan hal yang sama. Dengan demikian diperlukan adanya koridor yang tepat terkait penanganan konflik seperti ini. Konflik atau sengketa didefinisikan sebagai konflik antara pengusaha dan pembeli, baik diranah publik atau privat terkait produk barang/jasa yang diterima oleh pembeli. Kemudian,

pemakai, manfaat produk diartikan sebagai konsumen dan produk sengketa adalah produk yang dibeli atau digunakan pembeli (Happy, 2008).

Penggugat dengan kewenangan menggugat produsen atau pengusaha dikategorikan dalam empat pihak, yaitu pihak pembeli yang merugi atau ahli waris yang terkena dampak, kelompok pembeli dengan tujuan yang sama, LPKSM yang sesuai dengan anggaran dasar Lembaga yang sesuai dengan syarat seperti memiliki badan hukum atau Yayasan, serta tujuannya dibentuk adalah untuk melindungi pembeli dan dengan jelas menyatakan adanya aktivitas sesuai tujuan. Selain itu, pemerintah dan/atau instansi yang apabila suatu produk dikonsumsi berakibat fatal, seperti besaran kerugian materi atau adanya korban yang banyak (Barkatullah, 2008). Sedangkan, pada Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 54 ayat (2) disebutkan bahwa: Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan.

Dari pasal tersebut di atas, terdapat dua metode peleraian konflik, yaitu metode mediasi yang mengedepankan dialog antara pihak-pihak yang bersengketa guna mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, dan metode arbitrase yang melibatkan pihak ketiga yang independen untuk mengambil keputusan yang mengikat bagi kedua belah pihak dalam menyelesaikan konflik tersebut yaitu:

a. Melalui Pengadilan.

Penyelesaian yudisial berarti menerapkan undang-undang yang berlaku di tingkat pengadilan biasa. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini memiliki kelemahan dan kelebihan tersendiri bagi pembeli dalam menggugat. Beban pembuktian dan biaya hukum dialihkan kepada penggugat, yaitu konsumen yang merasa dirugikan atas tindakan pengusaha tersebut. Situasi ini sangat melemahkan, dan konsumen tidak mengetahui kegiatan produksi, kebijakan promosi, dan pemasaran barang dan jasa, sehingga mereka sulit untuk membuktikan situasi. Selain itu, konsumen, baik disengaja maupun tidak, menghadapi kesulitan dalam menunjukkan niat pelaku usaha dalam berbisnis. Sangat sulit bagi konsumen untuk memperoleh keadilan dalam sengketa yang menyangkut kepentingan konsumen kecil baik hak maupun kepentingannya, terutama nilai dan jumlahnya. Kondisi ini memungkinkan konsumen untuk lebih memilih metode kedua, penyelesaian sengketa, daripada penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Busro, 2011).

b. Di luar Pengadilan

Perselisihan antara pembeli dan pengusaha Selain sanksi yang diatur oleh UUPK dapat diselesaikan dengan *win-win solution* oleh badan atau badan yang memiliki izin, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK ini diatur pada Pasal 49 UUPK dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/MDAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Pasal 1 Angka 11 BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa antara penyelenggara usaha dengan konsumen dan berada dalam Tingkat II luar pengadilan.

Penyelesaian konflik ini memiliki kekurangan yaitu membutuhkan banyak waktu, tenaga, proses yang panjang karena dipengaruhi oleh faktor internal para pihak seperti kepribadian dan penghormatan. Oleh karena itu, UU Perlindungan Konsumen menunjuk lembaga non-yudisial yaitu BPSK (Fuady, 2007).

D. SIMPULAN

Klausula baku yang dijalankan oleh penjual memiliki dampak merugikan bagi pembeli karena perjanjian tersebut memotong kewajiban penjual dan membebankan kerugian secara sepihak pada pembeli. Cara yang dikerjakan pemerintah mengenai proteksi pembeli dalam jual beli yang menerapkan klausula baku adalah dengan melakukan dua cara, yaitu pengawasan dan pembinaan. Pengawasan dilakukan pada pengusaha dan pembinaan ditujukan untuk konsumen. Jadi apabila terjadi ketidakseimbangan hak, masing-masing pihak mengerti cara yang dapat ditempuh dan klaim dapat diajukan, tergantung pada hak dan kepentingan para pihak yang terlibat.

Penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan dua metode. Pertama adalah metode litigasi. Kedua adalah non litigasi. Prosedur pengadilan penyelesaian konflik antara pembeli dan penjual dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sedangkan prosedur pengadilan penyelesaian sengketa dilakukan oleh Pengadilan Umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, A. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Lampung: FH Unlam Press.
- Busro, A. (2011). *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*. Yogyakarta: Percetakan Pohon

Cahaya.

Fuady. (2007). *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Happy, S. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

McCormick, L. (2019). Product Liability. *The Law and Autonomous Vehicles, Vol.1*, (No. 2), p.34–46.

Mertokusumo, S. (2003). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.

Miru, Ahmadi., & Yodo, Sutarman. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Nasution, A. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Pratiwi, H. (2020). Analisis Yuridis Klausul Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Pada Situs Jual Beli Online (E-Commerce). *Indonesian Private Law Review, Vol. 1*, (No.1), p.59.

Purnawati, Citra., Busro, Achmad., & Suharto. (2017). Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Jasa Parkir PT Cipta Sumina Indah Satresna dengan Konsumen di Samarinda : Studi Kasus. *Diponegoro Law Journal, Vol.6*, (No. 2), p.1-14. <https://doi.org/10.14710/dlj.2017.17453>.

Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia.

Sidabalok, J. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Suteki, & Taufani, Gilang. (2020). *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Syahmin, A. (2006). *Hukum Kontrak Konsumen*. Jakarta: Rajawali.

Syamsudin, Muhammad., & Ramadani, Fera. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku. *Jurnal Yudisial, Vol.11*, (No. 1), p.91-112. <https://doi.org/10.29123/jy.v11i1.252>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Wijaya, Gunawan., & Yani, Ahmad. (2003). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia.