

## **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perjanjian Klausula Baku Yang Dibuat Sepihak Oleh Perusahaan Pengelola Parkir**

**Ichwan Kurnia**

Fakultas Hukum Universitas Pamulang

[dosen01005@unpam.ac.id](mailto:dosen01005@unpam.ac.id)

### **Submission Track**

Received: 20 Juli 2024, Revision: 12 Agustus 2024, Accepted: 2 September 2024

### **Abstract**

Consumer protection is something that really needs to be done continuously because it is related to efforts to improve the welfare of society in connection with the increasing development of trade transactions in the modern era. This concern regarding consumer protection is not only in Indonesia but has also become a global concern. Standard agreements play an important role in the world of modern business and trade. This agreement is usually formed by entrepreneurs to carry out various types of special transactions. The contents are determined so that they can be used again in agreements regarding similar products or services with other parties, without having to carry out prolonged negotiations regarding the terms that always arise. The use of standard clauses in an organization arises from the needs that exist within society itself, that in a business relationship that requires an organizational deed that is quite complicated and costs a lot of money, the existence of standard clauses is expected to cut the necessary operational costs and shorten the time. The contents of the agreement that emerged from the agreement between the two parties became the basis for the parties to achieve their respective goals and interests. The use of standard clauses in current agreements cannot be separated from the needs of entrepreneurs who want a fast agreement with low costs so that they can save costs incurred.

**Keywords:** Standard Clauses, Consumer Protection, Entrepreneurs

### **Abstrak**

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia. Perjanjian baku memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian ini biasanya dibentuk pengusaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus. Isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk atau jasa serupa dengan pihak- pihak lain, tanpa harus melakukan perundingan berkepanjangan mengenai syarat- syarat yang senantiasa muncul. Penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian muncul dari kebutuhan yang ada di dalam masyarakat itu sendiri, bahwa dalam suatu hubungan bisnis yang membutuhkan suatu akta perjanjian yang cukup rumit dan menghabiskan banyak biaya, maka dengan adanya klausula baku diharapkan dapat memangkas biaya operasional yang dibutuhkan serta mempersingkat waktu. Adapun isi dari perjanjian yang lahir dari kesepakatan antara kedua belah pihak tersebut menjadi dasar bagi para pihak dalam mencapai tujuan serta kepentingan masing-masing. Penggunaan klausula baku dalam perjanjian saat ini tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan pengusaha yang menginginkan adanya suatu perjanjian yang cepat dengan biaya yang murah sehingga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan

**Kata Kunci :** Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Pengusaha

## PENDAHULUAN

Urgensi parkir selain menjadi fasilitas umum masyarakat dan menjadi faktor utama dalam keamanan, parkir juga dijadikan sebagai lahan bisnis, baik parkir yang sifatnya swasta dan pemerintah. Hal ini sudah menjadi lazimnya bagi masyarakat karena melihat dengan transportasi yang semakin hari semakin berkembang yang menjadi pendorong suatu lembaga atau perusahaan untuk membangun atau membentuk suatu bisnis yaitu layanan jasa parkir. Tempat parkir kendaraan bermotor menjadi kebutuhan bagi pemilik kendaraan. Salah satu hal yang penting dalam pengelolaan parkir adalah mengenai masalah perlindungan bagi konsumen pengguna jasa parkir mengenai keamanan kendaraan maupun barang-barang yang ditiptkan di tempat parkir tersebut (Basri, 2015 : 41-42).

Selama ini, pengelolaan parkir bukan tanpa masalah, seringnya terjadi kehilangan barang atau kendaraan di area parkir menyebabkan maraknya terjadi perselisihan antara konsumen dengan petugas parkir. Kebanyakan petugas parkir tidak mau disalahkan atas hilangnya barang atau kendaraan konsumen. Bukan saja petugas parkir, pengelola jasa parkir juga tidak ingin ambil resiko jika terjadi kehilangan barang pada konsumen. Pengelola jasa parkir selalu menggunakan alasan bahwa hal tersebut telah sesuai dengan perjanjian atau klausula yang mengikat antara pengelola dan konsumen yang telah tertuang di karcis parkir, yakni, *“Pengelola parkir tidak bertanggungjawab terhadap kehilangan barang dan/ atau kendaraan”*, dan dengan berbagai macam kalimat yang mengandung makna yang sama. Pencantuman klausula yang telah tersebut di atas merupakan salah satu bentuk dari klausula baku yang berarti bahwa, “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.” Setiap klausula baku yang telah dibuat di antara pelaku usaha dalam hal ini adalah pengelola jasa parkir merupakan perbuatan yang dilarang sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Larangan dan persyaratan tentang pencantuman klausula baku merupakan salah satu wujud keseimbangan dalam hal kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Kemudian, ketentuan ini merupakan upaya dalam mencegah munculnya berbagai tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan dengan jalan melanggar hukum (Moch. Choirul Rizal, 2013 : 302).

Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan, meski demikian, dalam penerapannya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut, salah satu diantaranya adalah adanya kontrak baku. Agar tercapainya keadilan dalam berkontrak maka diperlukan pengaturan klausula baku yang digunakan di dalam perjanjian saat ini. Klausula baku cenderung menguntungkan pihak yang membuatnya dalam hal ini adalah pihak perusahaan atau kreditur, dimana pihak kreditur memiliki waktu yang cukup banyak untuk membuat klausula perjanjian, sedangkan masyarakat/ debitur tidak memiliki ruang yang cukup untuk melakukan negosiasi atas klausula dalam perjanjian tersebut.

Pengertian klausula baku dalam UUPK diatur dalam Pasal 1 angka 10 yang memberikan rumusan tentang klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan dan 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. Dengan berlakunya perjanjian baku tersebut muncul suatu permasalahan bagi pihak lain, yakni bahwa perjanjian itu bersifat berat sebelah. Perjanjian berat sebelah adalah bahwa perjanjian itu hanya atau terutama mencantumkan hak-hak salah satu pihak saja (yaitu pihak yang mempersiapkan perjanjian baku tersebut) tanpa mencantumkan apa yang menjadi kewajiban pihak lainnya sedangkan apa yang menjadi hak-hak pihak lainnya itu tidak disebutkan. Dalam Pasal 1337 KUHPdata juga tersirat adanya larangan bilamana suatu perjanjian memuat suatu sebab yang dilarang : suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum. Dengan demikian Pasal 1337 KUHPdata dapat dipakai sebagai tolak ukur untuk menentukan apakah klausula atau syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan dalam suatu perjanjian baku dapat berlaku dan dapat mengikat para pihak. Tolak ukur itu adalah undang-undang, moral dan ketertiban umum. Dalam praktek dunia usaha, penggunaan klausula baku masih banyak diketemukan dalam usaha perparkiran kendaraan bermotor. Adapun bentuk klausula baku ini sering dicantumkan oleh pelaku usaha dalam karcis tanda parkir yang diberikan kepada konsumen yang memarkir kendaraannya. Pengertian perjanjian baku menurut Prof. Mariam Darus Badruzaman adalah perjanjian yang isinya dibakukan syarat-eksenserasi dan dituangkan dalam bentuk formulir. Ciri-ciri perjanjian baku :

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat.
- b. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian.
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut.
- d. Bentuknya tertentu (tertulis).
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan kolektif.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku ialah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain yang pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Keberadaan klausula baku sebagai media untuk mempermudah transaksi jual beli yang dilakukan antara produsen dengan konsumen ternyata disalah gunakan produsen dengan memberikan persyaratan yang sangat merugikan bagi konsumen.

Latar belakang timbulnya praktik perjanjian baku tidaklah disertai dengan alasan hukum (argumen yuridis) yang kuat untuk mendukungnya melainkan semata-mata untuk menghemat waktu dan uang (alasan ekonomis) dan menghindari negosiasi yang berlarut-larut (Janus Sidabalok, 2000 : 99). Suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen tentunya selalu dibuat sesuai asas kebebasan berkontrak. Seiring perkembangan zaman, perjanjian-perjanjian yang ada pun dibuat dengan format yang lebih praktis. Salah satunya adalah dengan cara salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang sudah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya

untuk disetujui, hal ini disebut dengan perjanjian standar atau perjanjian baku. Dalam prakteknya, perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, untuk itu ditentukan syarat-syarat secara sepihak (Hassanudin Rahman, 2000 : 134).

Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, dan hanya menerima apa yang disodorkan. Pemakaian perjanjian baku tersebut sedikit banyak telah menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat, terlebih dengan mengingat bahwa awamnya masyarakat terhadap aspek hukum secara umum, dan khususnya pada aspek hukum perjanjian (Mariam D Badruzaman, 1994 : 46).

Mengacu pada pemikiran bahwa suatu perjanjian terjadi ketika para pihak yang ada di dalamnya sepakat untuk saling mengikat diri, maka dalam hal ini pelaksanaan perjanjian tidak dapat lepas dari prinsip konsensualisme yang merupakan suatu syarat pembentuk perjanjian. Prinsip konsensualisme merupakan syarat mutlak dalam setiap kontrak yang berfungsi untuk menjamin kepastian hukum (Yohanes Sogar Simamora, 2009 : 191).

Suatu perjanjian dianggap terjadi setelah para pihak mengatakan kesepakatan. Lebih jauh memahami tentang kesepakatan para pihak, bahwa pada hakikatnya dalam hubungan hukum perjanjian, kesepakatan yang terjadi terbentuk karena proses tawar menawar. Melalui proses tawar menawar inilah para pihak akan mengetahui secara jelas dan detail terkait dengan hak serta kewajiban yang harus dilaksanakan dalam menjalankan perjanjian tersebut. Dalam klausula baku yang isinya telah ditentukan oleh salah satu pihak, maka prinsip-

perinsip hukum perjanjian yang terdapat di dalam hukum perjanjian seakan terabaikan, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya negosiasi dalam klausula baku, posisi tawar salah satu pihak juga lemah serta bagaimana dengan kedudukan asas kebebasan berkontrak yang terdapat di dalam hukum perjanjian.

Perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda yaitu "*standard contract*" atau "*standard voorwaarden*". Di luar negeri belum terdapat keseragaman mengenai istilah yang dipergunakan untuk perjanjian baku. Kepustakaan Jerman mempergunakan istilah "*Allgemeine Geschäfts Bedingun*". Hukum di Inggris menyebut "*Standard Contract*" beliau mencoba menerjemahkannya dengan istilah "perjanjian baku" baku berarti patokan, ukuran, acuan (Mariam Darus Badruzaman, 1994 : 46).

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. Pada dasarnya konsumen dapat melakukan upaya hukum terhadap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha dengan mengajukan gugatan ke pengadilan, hal ini dimungkinkan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan akibat adanya klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan Metodologi penelitian yuridis normative, merupakan penelitian yang berfokus pada analisis terhadap teks hukum, dokumen hukum, dan kasus hukum untuk mengembangkan pemahaman tentang isu-isu hukum dan peraturan. Pendekatan

Pada Penelitian ini menggunakan Pendekatan per-undang-undangan (statute approach), Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas (diteliti). Pendekatan perundang-undangan (statute approach) akan dilihat hukum sebagai suatu sistem yang tertutup yang mempunyai sifat sebagai berikut : 1) Comprehensive artinya norma-norma hukum yang ada didalamnya terkait antara yang satu dengan yang lainnya secara logis; 2) All-clusive bahwa kumpulan norma hukum tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada sehingga tidak akan ada kekurangan hukum; 3) Sistematis bahwa di samping bertautan antara satu dengan yang lain, norma-norma hukum tersebut juga tersusun secara sistematis.

## PEMBAHASAN

### Keabsahan Penerapan Klausula Baku Oleh Pelaku Usaha

Aspek-aspek perlindungan konsumen di dunia nyata di banyak Negara yang telah berusaha menyediakan beragam undang-undang dan institusi kepada warga negaranya secara penuh tidaklah sulit untuk dikenali. Praktik umum dan instrumen peraturan yang tersedia di setiap negara dapat dikelompokkan dan dibahas dalam bidang yang luas. Pedoman pelaksanaan PBB untuk perlindungan konsumen telah mengelompokkan bidang-bidang yang memberikan perhatian pada perlindungan konsumen yang diharapkan untuk diperhatikan oleh Negara-negara anggotanya, dalam enam kelompok sebagai berikut :

1. perlindungan konsumen dari bahaya untuk kesehatan dan keselamatan
2. kemajuan dan perlindungan kepentingan ekonomi konsumen

3. akses konsumen pada informasi yang memadai yang memungkinkan mereka untuk melakukan pilihan yang diketahuinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya
4. pendidikan konsumen
5. tersedianya ganti rugi konsumen yang efektif
6. kebebasan untuk membentuk kelompok konsumen dan kelompok lain yang relevan atau organisasi dan kesempatan dari organisasi semacam itu untuk mengemukakan pandangannya dalam proses pengambilan keputusan yang memberikan pengaruh kepada mereka<sup>7</sup>

Latar belakang timbulnya praktik perjanjian baku tidaklah disertai dengan alasan hukum (argumen yuridis) yang kuat untuk mendukungnya melainkan semata-mata untuk menghemat waktu dan uang (alasan ekonomis) dan menghindari negosiasi yang berlarut-larut (Janus Sidabalok, 2000 : 99). Suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen tentunya selalu dibuat sesuai asas kebebasan berkontrak. Seiring perkembangan zaman, perjanjian-perjanjian yang ada pun dibuat dengan format yang lebih praktis. Salah satunya adalah dengan cara salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang sudah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui, hal ini disebut dengan perjanjian standar atau perjanjian baku. Dalam prakteknya, perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, untuk itu ditentukan syarat-syarat secara sepihak (Hassanudin Rahman, 2000 : 134).

Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan lemah

baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, dan hanya menerima apa yang disodorkan. Pemakaian perjanjian baku tersebut sedikit banyak telah menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat, terlebih dengan mengingat bahwa awamnya masyarakat terhadap aspek hukum secara umum, dan khususnya pada aspek hukum perjanjian (Mariam D Badruzaman, 1994 : 46). Suatu klausula baku telah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak pelaku usaha dan isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha sebagai pihak yang lebih kuat kedudukannya, sementara konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pelaku usaha (*take it*);
2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan tersebut maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan (*leave it*).

Selanjutnya UUPK memberikan definisi klausula baku pada Pasal 1 angka 10, yaitu: "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." Definisi tersebut memperlihatkan adanya batasan bahwa pengaturan klausula baku hanya terbatas untuk dokumen atau berbentuk tertulis dan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen saja.

Sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, maka ciri-ciri perjanjian baku mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan

tuntutan masyarakat, yang antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bentuk perjanjian tertulis  
Bentuk perjanjian meliputi seluruh naskah perjanjian secara keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan dibuat dalam akta otentik atau akta di bawah tangan.
2. Format perjanjian distandardisasikan  
Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran. Format ini dibakukan sehingga tidak dapat diganti, diubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Model perjanjian dapat berupa blanko naskah perjanjian lengkap atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku.
3. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha  
Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pengusaha atau organisasi pengusaha. Karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pihak pengusaha, maka cenderung menguntungkan pihak pengusaha.
4. Konsumen hanya menerima atau menolak  
Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan kepadanya, maka ditandatangani perjanjian tersebut. Penandatanganan perjanjian tersebut menunjukkan bahwa konsumen tersebut bersedia memikul beban tanggung jawab. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan tersebut, ia tidak dapat melakukan negosiasi syarat-syarat yang sudah dibakukan tersebut.

5. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau badan peradilan; Dalam syarat-syarat perjanjian terdapat klausula baku mengenai penyelesaian sengketa. Jika timbul sengketa di kemudian hari dalam pelaksanaan perjanjian, maka penyelesaiannya dilakukan melalui badan arbitrase terlebih dahulu atau alternatif penyelesaian sengketa sebelum diselesaikan di pengadilan.
6. Perjanjian standar selalu menguntungkan pengusaha Perjanjian baku dirancang secara sepihak oleh pihak pengusaha, sehingga perjanjian yang dibuat secara demikian akan selalu menguntungkan pengusaha, terutama dalam hal-hal sebagai berikut :
  - a. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga
  - b. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani
  - c. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui
  - d. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah banyak
  - e. Pembebanan tanggung jawab.

Sedangkan Mariam D.Badruzaman menjelaskan bahwa ciri-ciri perjanjian baku adalah sebagai berikut :

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisi ekonominya kuat;
- b. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut
- d. Bentuk tertentu (tertulis)
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.

Perjanjian yang mengandung klausula baku (eksonersi) telah menjadi bagian dalam setiap hubungan hukum dalam masyarakat. Keberadaan klausula baku dalam perjanjian baku didasarkan pada asas kebebasan berkontrak dalam pasal 1388 ayat 1 KUH Perdata. Hakekat klausula baku dalam perjanjian tidak lain adalah adanya pembagian beban resiko yang sesuai, meskipun dalam praktiknya makna klausula baku sering disalahgunakan oleh mereka yang memiliki dominasi ekonomi yang tidak hanya untuk membebaskan diri dari beban tanggung jawab berlebihan, tetapi juga sampai pada penghapusan tanggung jawab. Karena itu sebagai upaya perlindungan konsumen, perlu adanya pembatasan terhadap penggunaan klausula baku dalam setiap kontrak perjanjian (Burhanuddin, 2011 : 25).

Selain berkaitan dengan klausula baku upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai keadilan berkontrak dapat dilakukan dengan upaya pembinaan dan pengawasan, dalam hal ini tanggung jawab pembinaan berada pada pemerintah sebagaimana diatur di dalam Pasal 29 Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yaitu;

1. Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.

4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:

- a terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen
- b berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
- c meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- d Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Upaya pengaturan klausula baku tidak akan dapat berjalan ketika tidak ada usaha pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah untuk membuat suatu kebijakan yang dapat membuat iklim hubungan para pihak dapat berjalan dengan baik.

### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perjanjian Klausula Baku**

Klausula baku yang saat ini sudah menjadi kebutuhan dalam dunia bisnis dan telah diterima oleh masyarakat luas sebagai bentuk perjanjian yang bermanfaat bagi penjual dan pembeli guna memberikan kemudahan bagi kedua belah pihak. Untuk melindungi konsumen selaku pihak yang rentan terhadap ketidakadilan dalam klausula baku, Pasal 18 UUPK menyebutkan :

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti



(3) setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

(4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang.

Pada umumnya perjanjian yang dilakukan oleh para pihak tidak terikat dalam bentuk-bentuk tertentu, selain itu undang-undang yang ada di Indonesia juga tidak mengatur secara terperinci bentuk maupun isi dari perjanjian yang ada. Setidaknya di dalam suatu perjanjian terdapat dua syarat yang harus ditaati oleh kedua belah pihak yaitu, syarat pokok dan syarat pelengkap. Syarat pokok dapat dimaknai sebagai syarat fundamental bagi setiap perjanjian sehingga tidak dipenuhinya syarat tersebut akan berpengaruh terhadap tujuan utama dari perjanjian yang dilakukan. Sedangkan syarat pelengkap merupakan syarat yang kurang begitu penting, karena hanya sebagai pelengkap dalam perjanjian, apabila syarat pelengkap ini tidak dipenuhi hanya akan menimbulkan kerugian, namun tidak berakibat pada gugur atau hapusnya perjanjian tersebut.

Penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian muncul dari kebutuhan yang ada di dalam masyarakat itu sendiri, bahwa dalam suatu hubungan bisnis yang membutuhkan suatu akta perjanjian yang cukup rumit dan menghabiskan banyak biaya, maka dengan adanya klausula baku diharapkan dapat memangkas biaya operasional yang dibutuhkan serta mempersingkat waktu. Meski demikian dalam penerapannya keinginan untuk menghemat biaya operasional serta mempersingkat waktu dalam membuat suatu perjanjian tersebut tidak jarang justru menimbulkan konflik yang timbul

pada saat proses pelaksanaan perjanjian tersebut.

Dalam perjanjian baku telah ditentukan klausula-klausulanya oleh salah satu pihak, seperti misalnya dalam perjanjian kredit bank, pengiriman barang, polis asuransi, dll. Persoalannya kini, apakah dengan adanya berbagai klausul-klausul tersebut, perjanjian tersebut mempunyai kekuatan mengikat. Ada beberapa pendapat tentang dasar ikatan perjanjian baku tersebut antara lain :

1. Pendapat pertama adalah ajaran penaklukan kemauan dari Zeylemeker. Ia berpendapat bahwa : "Orang mau, karena orang merasa takluk kepada satu pengaturan yang aman, disusun secara ahli dan tidak sepihak, atau karena orang tidak dapat berbuat lain daripada takluk, tetapi orang mau dan orang tahu bahwa orang mau".
2. Pendapat kedua dari Hondius yang menyatakan bahwa konstruksi yang dikemukakan Zeylemeker memang dapat dipakai sebagai dasar pengikatan, tetapi hanya dengan syarat bahwa hal itu dilengkapi dengan alasan kepercayaan. Hal ini mengandung arti penanda tangan hanya ada nilai dalam kerangka pembicaraan, penandatanganan tidak hanya mengikat kalau ia mau, juga jika ia sepanjang ia telah menciptakan kepercayaan pada pihak peserta lain dengan cara dapat diperhitungkan, bahwa ia mau terikat.
3. Pandangan selanjutnya dikemukakan oleh Sluitjer dan Mariam Darus Badruzaman yaitu mereka melihat perjanjian baku bukan merupakan perjanjian karena bertentangan dengan Pasal 1320 KUHPerdara. Sluijter mengatakan: "*Perjanjian baku, bukan perjanjian, sebab*

*kedudukan pengusaha didalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (legio particuliere wetgever). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang dan bukan perjanjian.”*

Pandangan ini melihat perjanjian baku dari aspek pembuatan substansi kontrak. Substansi kontrak itu dibuat oleh pengusaha secara sepihak. Dengan demikian Sluitjer berpendapat substansi kontrak itu bukan kontrak, tetapi undang-undang swasta yang diberlakukan bagi debitur. Sedangkan Mariam Darus Badruzaman berpendapat :

”Perbedaan posisi para pihak ketika perjanjian baku diadakan tidak memberikan kesempatan pada debitur mengadakan ”real bargaining” dengan pengusaha (kreditur). Debitur tidak mempunyai kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasannya dalam menentukan isi perjanjian. Karena itu perjanjian baku tidak memenuhi elemen yang dikehendaki Pasal 1320 KUH Perdata jo Pasal 1338 KUH Perdata.”<sup>129</sup>

Pandangan ini juga mengkaji dari aspek kebebasan para pihak. Karena pada pandangan ini mengatakan bahwa debitur harus menerima kontrak tersebut apabila ia menyetujuinya jika tidak maka ia dianggap tidak setuju. Dengan demikian, kebebasan berkontrak yang tercantum dalam Pasal 1338 KUH Perdata tidak mempunyai arti bagi debitur karena hak-hak debitur dibatasi oleh kreditur.

Perlindungan Konsumen, UU-PK menunjukkan sikapnya terhadap transaksi-transaksi yang menggunakan perjanjian baku, yaitu dengan memberlakukan larangan penggunaan klausula baku tertentu dalam sebuah perjanjian baku. Meskipun demikian masih dirasakan bahwa ketentuan

larangan klausula baku yang tercantum dalam UU-PK dalam pengaturannya masih belum spesifik, khususnya untuk jenis maupun macam transaksi perjanjian apa sajakah yang dapat dan harus diberlakukan ketentuan Pasal 18 UU-PK dimaksud. Urgensi untuk diadakannya perangkat peraturan pelaksanaan guna mendukung pelaksanaan penegakan pelarangan penggunaan klausula baku adalah agar dalam penegakannya dapat lebih spesifik dan teridentifikasi, misalnya guna melakukan pembatasan penggunaan klausula baku yang dilarang di kalangan perbankan, asuransi, perumahan, perpajakan dan sebagainya. Dengan adanya undang-undang dan aturanaturan yang berlaku belum menjamin perlindungan hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi jual beli secara online begitu juga salah satu pihak yang lepas dari tanggung jawab. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, menyatakan bahwa, ”Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakantindakan yang mungkin merugikan. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya sangat mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya. Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu (keperluan sendiri dan tidak untuk diperdagangkan kembali). Berdasarkan Pasal 1 angka (2) UndangUndang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah ”Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk

diperdagangkan.” Dari pengertian tersebut, dapat dilihat bahwa pengertian konsumen yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen termasuk ke dalam pengertian konsumen akhir, dengan unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Orang (naturlijk person)
- b. Barang dan/atau jasa atau produk
- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain
- d. Tidak untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum dan memberi perlindungan kepada konsumen melalui asas keseimbangan. Hal ini berarti bahwa perlindungan tidak hanya diberikan kepada konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha yang jujur, beriktikad baik dan bertanggung jawab. Bentuk perlindungan yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dengan mengakui, baik hak dan kewajiban konsumen di satu pihak maupun hak dan kewajiban pelaku usaha di lain pihak.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19 dan 28. Pasal 19, mengatur bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa

pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah dijabarkan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa yang menjadi permasalahan yaitu : *Pertama*, Keabsahan Perjanjian Klausula baku yang dibuat sepihak dalam pelayanan jasa parkir, Perjanjian baku memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian ini biasanya dibentuk pengusaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus. Isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk atau jasa serupa dengan pihak-pihak lain, tanpa harus melakukan perundingan berkepanjangan mengenai syarat- syarat yang senantiasa muncul. Maksudnya adalah untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya-biaya transaksi, juga agar dapat memusatkan perhatian pada hal- hal khusus yang lebih penting. Di

samping itu, penetapan syarat baku dapat memberi beberapa keuntungan lain bagi pengusaha. Perjanjian baku dapat melancarkan hubungan pengusaha dengan sejumlah langganan dan pemasok bahan baku karena mereka tidak perlu berunding dulu setiap hendak melakukan transaksi. Dalam pembuatan perjanjian baku atau yang menggunakan syarat baku pada prakteknya dituntut agar harus memperhatikan tata cara dan pengaturan mengenai hal-hal yang dilarang dalam klausula baku. Pelaku usaha sebagai pihak yang paling sering menggunakan perjanjian baku dalam setiap transaksinya, pada implementasinya sering melupakan dan tidak mengindahkan peraturan yang ada. Salah satunya adalah dengan menggunakan Klausula Eksonerasi dalam kontrak baku.

*Kedua*, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam penerapan Klausula Baku, Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dapat terdiri dari 3 pengertian: a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu. b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan, komersial. c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga, dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum dan memberi perlindungan kepada konsumen melalui asas keseimbangan

### **Saran**

Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan dalam hal membuat perjanjian (*beginsel der contracts vrijheid*). Asas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338 KUH Perdata yang menerangkan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sebenarnya yang dimaksudkan oleh pasal tersebut tidak lain dari pernyataan bahwa setiap perjanjian mengikat kedua belah pihak. Perlindungan Konsumen, UU-PK menunjukkan sikapnya terhadap transaksitransaksi yang menggunakan perjanjian baku, yaitu dengan memberlakukan larangan penggunaan klausula baku tertentu dalam sebuah perjanjian baku. Meskipun demikian masih dirasakan bahwa ketentuan larangan klausula baku yang tercantum dalam UU-PK dalam pengaturannya masih belum spesifik, khususnya untuk jenis maupun macam transaksi perjanjian apa sajakah yang dapat dan harus diberlakukan ketentuan Pasal 18 UU-PK dimaksud. Urgensi untuk diadakannya perangkat peraturan pelaksanaan guna mendukung pelaksanaan penegakan pelarangan penggunaan klausula baku adalah agar dalam penagakannya dapat lebih spesifik dan teridentifikasi, misalnya guna melakukan pembatasan penggunaan klausula baku yang dilarang di kalangan perbankan, asuransi, perumahan, parkir dan sebagainya. Dengan adanya undang-undang dan aturanaturan yang berlaku belum menjamin perlindungan hukum

bagi para pihak yang melakukan transaksi jual beli secara online begitu juga salah satu pihak yang lepas dari tanggung jawab. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, menyatakan bahwa, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

#### DAFTAR PUSTAKA

- Basri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir," *Perspektif*, Volume XX, Nomor 1 (Januari, 2015), hlm. 41-42
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- Moch. Choirul Rizal, "Sanksi Tindak Pidana Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Kendaraan Bermotor," *Al-Daulah: Jurnal Hukum dan Perundangan Islam*, Volume 3, Nomor 2 (Oktober, 2013), hlm. 302
- Janus Sidabalok, "*Pengantar Hukum Ekonomi*", Medan: Bina Media, 2000
- Hassanudin Rahman, *Legal Drafting*, Bandung: Citra Aditya 2000
- Mariam D Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya, 1994
- R. Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, (Bandung: Alumni, 1986), halaman 5, dalam Yohanes Sogar Simamora, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2009
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang: Uin Maliki Press, 2011
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2007
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang: Uin Maliki Press, 2011