



PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN

Komang Pebri Gunawan¹, Si Ngurah Ardhya², I Gusti Ayu Apsari Hadi³

Universitas Pendidikan Ganesha

E-mail : pebri.gunawan@undiksha.ac.id, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,
apsari.hadi@undiksha.ac.id

Info Artikel

Masuk: 1 Juli 2024

Diterima: 1 Agustus 2024

Terbit: 1 September 2024

Keywords:

Consumer Protection;
Standard Clauses; Contract;
Consumer Protection Law.

Abstract

The development of modern trade practices has encouraged the widespread use of standard contracts as an efficient instrument in transactions between business actors and consumers. However, the unilateral drafting of standard clauses often results in an imbalance of bargaining power that may disadvantage consumers, particularly through the limitation or transfer of business actors' liability. This condition raises legal issues concerning consumer protection and the limitation of the principle of freedom of contract. This study aims to analyze the regulation of standard clauses in contracts and the forms of consumer legal protection under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches, supported by a literature review of primary, secondary, and tertiary legal materials. The findings indicate that the Consumer Protection Law provides strict limitations on the inclusion of unfair standard clauses through prohibitions on their substance, requirements of clarity and transparency, and legal consequences in the form of nullity by law. In addition, both preventive and repressive legal protections are available, including dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Body. Therefore, consumer protection against standard clauses represents a state effort to achieve justice and balance in contractual relationships.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Klausula Baku; Perjanjian; Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Corresponding Author: Komang Pebri Gunawan E-mail: pebri.gunawan@undiksha.ac.id	Abstrak Perkembangan praktik perdagangan modern mendorong penggunaan perjanjian baku sebagai instrumen efisiensi dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, penyusunan klausula secara sepihak dalam perjanjian baku kerap menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar yang berpotensi merugikan konsumen, terutama melalui pembatasan atau pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan hukum terkait perlindungan konsumen dan pembatasan asas kebebasan berkontrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan klausula baku dalam perjanjian serta bentuk perlindungan hukum konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang didukung oleh studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pembatasan tegas terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, baik melalui larangan substansi, kejelasan bentuk, maupun akibat hukum berupa batal demi hukum. Selain itu, tersedia mekanisme perlindungan preventif dan represif, termasuk penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dengan demikian, perlindungan konsumen terhadap klausula baku merupakan upaya negara untuk mewujudkan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual.
--	---

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem perekonomian modern telah membawa perubahan signifikan dalam pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum antara para pihak dapat diwujudkan melalui suatu perjanjian tertulis, di mana pada prinsipnya isi perjanjian tersebut disusun berdasarkan kesepakatan bersama mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak secara timbal balik. Akan tetapi, dalam praktiknya tidak jarang dijumpai perjanjian yang penyusunan klausul-klausulnya ditetapkan secara sepihak demi alasan efisiensi dan kemudahan. Kondisi demikian berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam substansi perjanjian yang dapat merugikan salah satu pihak. Dalam perspektif teoretis, perjanjian semacam ini dikenal sebagai perjanjian standar atau kontrak baku, yakni perjanjian yang ketentuannya telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak penyedia barang atau jasa (Munggaran *et al.*, 2019: 188).

Asas kebebasan berkontrak, yang dalam terminologi bahasa Inggris dikenal sebagai *freedom of contract*, memberikan ruang bagi para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian untuk secara bebas menentukan pembentukan maupun pelaksanaan perjanjian tersebut sesuai dengan kehendak masing-masing (Sulistyaningrum & Afrilia, 2020: 120). Ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa "Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Penggunaan kata "semua" dalam ketentuan tersebut dapat dimaknai sebagai adanya kewenangan

bagi setiap subjek hukum untuk mengadakan perjanjian dengan muatan apa pun, sehingga para pihak diberikan kebebasan dalam menentukan bentuk maupun isi perjanjian yang akan disepakati (Harianto, 2016: 148). Sutan Remi Sjahdeini mendefinisikan perjanjian standar sebagai suatu perjanjian yang sebagian besar klausulnya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak pengguna, sehingga pihak lainnya pada prinsipnya tidak memiliki kesempatan untuk melakukan perundingan ataupun mengajukan perubahan terhadap ketentuan tersebut. Adapun unsur-unsur yang tidak dibakukan umumnya terbatas pada hal-hal tertentu, seperti jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, serta aspek-aspek khusus yang berkaitan dengan objek perjanjian (Rohaya, 2018: 24).

Perjanjian baku merupakan suatu perjanjian tertulis yang disusun terlebih dahulu oleh salah satu pihak, di mana seluruh atau sebagian besar ketentuan yang diperjanjikan telah dicantumkan sebelumnya. Dalam perjanjian tersebut, pihak lainnya pada umumnya hanya melengkapi data-data yang bersifat informatif, dengan ruang yang sangat terbatas atau bahkan tanpa kesempatan sama sekali untuk melakukan perubahan terhadap klausula-klausula yang telah ditetapkan (Sinaga, 2018: 32). Perjanjian baku ditandai dengan adanya klausula-klausula yang telah dirumuskan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa melibatkan konsumen dalam proses perundingan. Konsumen hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian secara keseluruhan, yang dikenal dengan prinsip *take it or leave it*. Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar (*inequality of bargaining power*) antara para pihak. Ketidakseimbangan ini berpotensi menimbulkan pelanggaran terhadap asas keadilan dan keseimbangan dalam hukum perjanjian.

Pada prinsipnya, suatu perjanjian lahir dari kesepakatan yang diberikan secara bebas oleh dua pihak yang memiliki kecakapan hukum (sebagai pemenuhan syarat subjektif) untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, norma kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang hidup dalam masyarakat (sebagai pemenuhan syarat objektif). Dalam kerangka asas kebebasan berkontrak, setiap orang diakui memiliki keleluasaan untuk menentukan apakah akan mengadakan perjanjian atau tidak, memilih pihak yang akan diajak berkontrak, menetapkan isi dan bentuk perjanjian, serta menentukan tata cara pembentukan kontrak tersebut (Hutagalung *et al.*, 2021: 208).

Klausula baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha pada praktiknya kerap menempatkan konsumen pada posisi yang tidak seimbang dan cenderung memberatkan. Konsumen yang masih memerlukan barang atau jasa yang ditawarkan sering kali tidak memiliki pilihan selain menyetujui ketentuan tersebut, meskipun terdapat keberatan terhadap isi klausula yang dicantumkan. Kondisi demikian berpotensi memperlemah posisi konsumen, bahkan tidak jarang menimbulkan kerugian apabila terjadi peristiwa seperti kehilangan atau kerusakan. Dengan adanya klausula tersebut sejak awal, pelaku usaha secara implisit dapat membatasi atau melepaskan tanggung jawabnya atas risiko kehilangan maupun kerusakan terhadap barang atau jasa yang diperjanjikan (Sulistyaningrum *et al.*, 2020: 121).

Sebagai ilustrasi, penerapan klausula baku dapat ditemukan dalam Perjanjian Leasing pada PT Orix Indonesia Finance (ORIF) yang menentukan dalam

Pasal 16 Cidera Janji/Ingkar Janji, yaitu:

“Dalam hal lessee lalai untuk memenuhi kewajiban membayar sewa leasing dan/atau hutang lain yang telah jatuh tempo menurut perjanjian leasing, atau jika lessee lalai mentaati atau melaksanakan atau melanggar ketentuan perjanjian leasing maka lessor mempunyai hak penuh tanpa keharusan menyampaikan pemberitahuan atau mengajukan permintaan terlebih dahulu kepada lessee untuk segera menjalankan segala atau salah satu cara seperti di bawah ini:

mengambil atau menarik kembali barang leasing dengan atau tanpa bantuan pengadilan dan/atau alat-alat Negara dan/atau pejabat pemerintah dan/atau pihak lain dan berhak memasuki tanah dan/atau pekarangan dan/atau bangunan serta barang tidak bergerak lainnya yang diduga menjadi tempat penyimpanan barang leasing” (Harianto, 2016: 147).

Keberadaan klausula baku pada dasarnya tidak dilarang, mengingat fungsinya yang penting dalam menunjang kelancaran kegiatan usaha. Namun demikian, permasalahan hukum muncul ketika klausula baku digunakan untuk membatasi, mengurangi, atau menghilangkan hak-hak konsumen. Klausula semacam ini kerap disusun dengan redaksi yang sulit dipahami dan ditempatkan dalam bagian perjanjian yang kurang mencolok. Akibatnya, konsumen sering kali tidak memiliki pemahaman yang memadai mengenai implikasi hukum dari klausula yang disepakatinya.

Negara melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan hukum mengenai pengaturan klausula baku dalam perjanjian. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah jelas diatur bahwa “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”. Undang-undang tersebut secara tegas melarang pencantuman klausula baku tertentu yang berpotensi merugikan konsumen. Larangan ini merupakan bentuk intervensi negara untuk melindungi pihak yang lemah dalam hubungan kontraktual. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai koreksi terhadap kebebasan berkontrak yang bersifat absolut.

Meskipun telah terdapat pengaturan normatif yang jelas, dalam praktiknya masih ditemukan banyak perjanjian baku yang memuat klausula yang bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha kerap mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab, pembatasan ganti rugi, atau klausula yang menempatkan konsumen dalam posisi tidak seimbang. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang ideal dan realitas penerapannya. Kesenjangan tersebut menimbulkan persoalan mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan hukum yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini berkaitan dengan pengaturan dan pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum mengenai klausula baku dalam perjanjian berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kedudukan konsumen dalam perjanjian baku serta

bentuk perlindungan hukum yang tersedia. Analisis tersebut dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Tujuan ini sejalan dengan upaya memperkuat prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hukum perjanjian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis-normatif yang berfokus pada studi kepustakaan dengan memanfaatkan data sekunder. Hukum dipahami sebagai norma tertulis dalam peraturan perundang-undangan serta doktrin hukum yang relevan. Kajian ini menitikberatkan pada analisis ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian, guna menilai kesesuaiannya dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hukum perjanjian (Diantha, 2017). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran normatif yang sistematis dan komprehensif mengenai isu hukum yang diteliti (Sunggono, 2015).

PEMBAHASAN

Klausula Baku dalam Perjanjian dan Ketidakseimbangan Posisi Tawar Konsumen

Pada hakikatnya, pembentukan perjanjian dalam sistem hukum perjanjian di Indonesia yang bersumber pada KUH Perdata berlandaskan pada pemenuhan syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu, serta sebab yang halal. Pelaksanaan perjanjian tersebut selanjutnya didasarkan pada berbagai asas hukum perjanjian, salah satunya asas kebebasan berkontrak yang ditegaskan dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Dalam konteks perjanjian, pencantuman klausula baku merupakan salah satu hal yang dibatasi atau dilarang. Pembatasan terhadap klausula baku, khususnya dalam surat kuasa, dimaksudkan untuk menciptakan keseimbangan atau kesetaraan kedudukan para pihak, baik kreditur maupun debitur, sehingga perjanjian dapat dibuat dan dilaksanakan berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak secara adil (Nugrahaningsih *et al.*, 2023: 10872).

Klausula baku merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari praktik perjanjian dalam kegiatan perdagangan modern. Penggunaan klausula baku dilandasi oleh kebutuhan efisiensi, kepastian, dan kepraktisan dalam transaksi massal yang melibatkan banyak konsumen. Dalam konteks ini, pelaku usaha menyusun terlebih dahulu ketentuan-ketentuan perjanjian yang akan diberlakukan secara seragam. Konsumen pada umumnya tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian tersebut, sehingga hanya dihadapkan pada pilihan menerima atau menolak perjanjian secara keseluruhan.

Ketidakseimbangan posisi tawar (*inequality of bargaining power*) antara pelaku usaha dan konsumen menjadi karakteristik utama dalam perjanjian baku. Pelaku usaha berada pada posisi dominan karena menguasai informasi, modal, serta kendali atas produk atau jasa yang ditawarkan. Sebaliknya, konsumen sering kali berada dalam kondisi membutuhkan sehingga cenderung menerima perjanjian

tanpa memahami secara utuh konsekuensi hukumnya. Keadaan ini menyebabkan asas kebebasan berkontrak tidak berjalan secara seimbang sebagaimana yang diidealkan dalam hukum perjanjian.

Klausula baku yang bersifat merugikan konsumen berpotensi menimbulkan dampak kerugian finansial yang cukup besar. Sebagai contoh, dalam perjanjian pembiayaan, konsumen dapat dibebani sanksi keterlambatan yang tidak sebanding atau bahkan kehilangan hak atas objek perjanjian meskipun telah melunasi sebagian besar kewajibannya apabila terjadi keterlambatan pembayaran. Di samping itu, pencantuman klausula tertentu juga dapat mengakibatkan konsumen kehilangan hak untuk mengajukan keberatan atau melakukan pembelaan, apabila perjanjian tersebut memuat pembatasan terhadap hak-hak tersebut (Putri *et al.*, 2025: 225).

Secara teoritis, asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian. Namun, dalam praktik perjanjian baku, kebebasan tersebut bersifat semu bagi konsumen karena tidak disertai kesempatan untuk merundingkan klausula. Kebebasan pelaku usaha dalam menentukan isi kontrak berpotensi disalahgunakan apabila tidak dibatasi oleh norma hukum. Oleh karena itu, kebebasan berkontrak perlu dipahami dalam kerangka keadilan dan keseimbangan para pihak.

Dalam praktik, pencantuman klausula baku kerap menempatkan pihak pemberi kredit pada posisi yang lebih dominan. Hal ini disebabkan oleh kewenangan pemberi kredit untuk menetapkan secara sepihak klausula-klausula yang dimuat dalam perjanjian, termasuk menentukan batas tanggung jawabnya, sehingga ruang negosiasi bagi debitur menjadi sangat terbatas. Debitur pada umumnya hanya dihadapkan pada pilihan untuk menerima seluruh ketentuan yang telah ditetapkan atau menolak perjanjian tersebut tanpa kesempatan untuk menyetujui sebagian isi kontrak. Selain itu, debitur tidak diberikan ruang untuk mengajukan pertanyaan maupun mengusulkan perubahan terhadap klausula yang ditawarkan oleh pihak bank. Kondisi tersebut muncul karena kedudukan bank sebagai kreditur berada pada posisi yang lebih kuat dibandingkan nasabah sebagai debitur, sehingga tercipta ketidakseimbangan posisi para pihak dalam perjanjian kredit (Aprilia *et al.*, 2025: 24).

UUPK memberikan pengaturan khusus mengenai klausula baku sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan klausula baku sebagai ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pengaturan ini menunjukkan pengakuan negara terhadap realitas ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual. Dengan adanya definisi tersebut, klausula baku menjadi objek pengawasan dan pengendalian hukum.

Larangan terhadap klausula baku tertentu diatur secara tegas dalam Pasal 18 UUPK. Pasal tersebut melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawab, menolak pengembalian barang, atau memberikan hak sepihak kepada pelaku usaha. Ketentuan ini bertujuan untuk mencegah praktik kontraktual yang merugikan konsumen secara sistematis. Melalui larangan tersebut, negara berupaya menyeimbangkan kembali posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha.

Ketidakseimbangan posisi tawar juga berkaitan erat dengan keterbatasan

akses informasi yang dimiliki konsumen. Pasal 4 huruf c UUPK menegaskan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa. Dalam perjanjian baku, informasi sering kali disampaikan secara sepihak tanpa penjelasan yang memadai. Kondisi ini memperkuat dominasi pelaku usaha dan memperlemah kemampuan konsumen dalam mengambil keputusan secara rasional.

Dari perspektif hukum perjanjian, keberadaan klausula baku menuntut adanya pembatasan terhadap prinsip kebebasan berkontrak yang bersifat absolut. Hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai instrumen korektif untuk mengatasi ketimpangan struktural dalam hubungan kontraktual. Intervensi negara melalui peraturan perundang-undangan mencerminkan pergeseran paradigma dari kebebasan formal menuju keadilan substantif. Dengan demikian, klausula baku tidak hanya dipandang sebagai alat efisiensi bisnis, tetapi juga sebagai aspek yang memiliki implikasi serius terhadap perlindungan hak-hak konsumen.

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pada prinsipnya, konsumen memperoleh perlindungan hukum melalui ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena regulasi tersebut menetapkan batasan dan larangan terhadap perbuatan tertentu. Dengan adanya pengaturan mengenai hal-hal yang tidak diperbolehkan bagi pelaku usaha, kebijakan atau tindakan yang bertentangan dengan undang-undang dapat dicegah, sehingga hak-hak konsumen memperoleh jaminan perlindungan hukum (Santri & Rahdiansyah, 2020: 27). Perlindungan hukum konsumen terhadap klausula baku merupakan bagian penting dalam rezim hukum perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK hadir sebagai instrumen hukum untuk menyeimbangkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktik perjanjian baku, konsumen sering kali berada pada posisi yang lemah karena tidak dilibatkan dalam proses perundingan klausula. Oleh karena itu, pengaturan mengenai klausula baku dalam UUPK menjadi bentuk pembatasan terhadap kebebasan berkontrak yang berpotensi merugikan konsumen.

UUPK secara eksplisit memberikan definisi klausula baku dalam 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”. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pembentuk undang-undang menyadari adanya ketimpangan posisi tawar dalam perjanjian baku. Klausula baku pada umumnya digunakan dalam kegiatan usaha massal untuk efisiensi transaksi. Namun, penggunaan klausula tersebut harus tetap memperhatikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Pengaturan lebih lanjut mengenai larangan klausula baku diatur dalam Pasal 18 UUPK, yang berbunyi:

- (1) “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat 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 penyerahan 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 oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek 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 belinya;
 - 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 pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh 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 ini”.

Pasal ini melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Larangan tersebut mencerminkan prinsip perlindungan terhadap konsumen dari risiko kerugian yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Dengan adanya larangan ini, negara berupaya mencegah penyalahgunaan posisi dominan dalam hubungan kontraktual.

Selain pengalihan tanggung jawab, Pasal 18 ayat (1) huruf b UUPK juga melarang klausula yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang telah dibeli konsumen. Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi hak konsumen atas pengembalian atau penggantian barang yang tidak sesuai. Klausula semacam itu sering kali merugikan konsumen karena menutup akses terhadap upaya pemulihan kerugian. Oleh sebab itu, UUPK memberikan batasan tegas terhadap substansi perjanjian baku.

Larangan lainnya tercantum dalam Pasal 18 ayat (1) huruf c dan d UUPK yang mengatur mengenai pembatasan atau penghapusan hak konsumen untuk menuntut ganti rugi. Klausula yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan atau kerugian dianggap bertentangan dengan prinsip keadilan. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Dengan demikian, UUPK menegaskan tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam hubungan perjanjian baku. Pasal 19 UUPK berbunyi bahwa:

- (1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi 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 7 (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.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga tercermin dalam ketentuan Pasal 18 ayat (2) UUPK yang melarang pencantuman klausula baku dengan bentuk atau letak yang sulit dibaca atau dipahami. Larangan ini berkaitan dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Klausula yang disusun secara tidak transparan berpotensi menyesatkan konsumen. Oleh karena itu, aspek keterbacaan dan kejelasan klausula menjadi bagian dari perlindungan hukum konsumen.

UUPK juga mengatur akibat hukum dari pencantuman klausula baku yang dilarang. Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa klausula baku yang melanggar ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Ketentuan ini menegaskan bahwa keberlakuan perjanjian tidak dapat dibenarkan apabila memuat klausula yang merugikan konsumen. Dengan demikian, hukum memberikan perlindungan preventif melalui pembatalan otomatis atas klausula yang bertentangan dengan undang-undang.

Pasal 45 UUPK:

- (1) “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Selain perlindungan normatif, UUPK juga membuka ruang perlindungan represif bagi konsumen. Pasal 45 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan atas kerugian yang dialami akibat perjanjian baku. Gugatan tersebut dapat diajukan melalui lembaga peradilan atau di luar peradilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme ini menunjukkan adanya jaminan akses keadilan bagi konsumen.

Peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 52 UUPK, yang berbunyi bahwa:

“Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini; e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- e. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- h. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- i. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- j. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- k. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- l. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini”.

Lembaga ini memiliki kewenangan untuk menangani sengketa yang timbul akibat pencantuman klausula baku. Keberadaan BPSK memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Hal ini menjadi bagian dari upaya negara dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen.

Secara keseluruhan, pengaturan klausula baku dalam UUPK menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari kebebasan berkontrak yang absolut menuju kebebasan berkontrak yang dibatasi oleh perlindungan hukum. Undang-undang berperan sebagai instrumen korektif terhadap ketidakseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Pengaturan tersebut menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang harus dilindungi hak-haknya. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap klausula baku menjadi bagian integral dari sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dan analisis yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan klausula baku dalam perjanjian merupakan konsekuensi dari praktik perdagangan modern yang menekankan efisiensi dan kepastian hukum, namun sekaligus melahirkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Dominasi pelaku usaha dalam menentukan isi perjanjian, keterbatasan akses informasi, serta tidak adanya ruang negosiasi bagi

konsumen menjadikan asas kebebasan berkontrak tidak terwujud secara substantif. Klausula baku kerap dimanfaatkan untuk membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga berpotensi merugikan konsumen dan melemahkan perlindungan hak-haknya. Dalam konteks ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hadir sebagai instrumen hukum yang mengakui dan mengoreksi ketimpangan struktural tersebut melalui pengaturan dan larangan klausula baku tertentu. Dengan demikian, keberadaan klausula baku dalam perjanjian tidak dapat dilepaskan dari isu keadilan kontraktual dan menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara para pihak.

2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang komprehensif dalam melindungi konsumen dari praktik pencantuman klausula baku yang merugikan. Melalui pengaturan yang tegas mengenai definisi, larangan substansi, bentuk, serta akibat hukum klausula baku, UUPK menegaskan pembatasan terhadap kebebasan berkontrak yang berpotensi disalahgunakan oleh pelaku usaha. Ketentuan mengenai batal demi hukum terhadap klausula yang dilarang, kewajiban ganti rugi pelaku usaha, serta pengakuan hak konsumen untuk menempuh upaya penyelesaian sengketa menunjukkan adanya perlindungan hukum baik secara preventif maupun represif. Selain itu, keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memperkuat jaminan akses keadilan bagi konsumen dalam menghadapi ketimpangan hubungan kontraktual. Dengan demikian, UUPK berfungsi sebagai instrumen korektif yang menempatkan perlindungan konsumen sebagai prinsip fundamental dalam pengaturan klausula baku dalam perjanjian.

SARAN

Saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Konsumen diharapkan memiliki kesadaran hukum yang memadai dalam setiap hubungan kontraktual, khususnya terhadap perjanjian yang memuat klausula baku. Pemahaman terhadap hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi penting agar konsumen tidak berada pada posisi yang semakin dirugikan akibat ketidakseimbangan posisi tawar. Kehati-hatian dalam membaca, memahami, dan menilai isi perjanjian sebelum menyatakan persetujuan merupakan bentuk perlindungan diri secara preventif. Selain itu, pemanfaatan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia secara hukum dapat menjadi sarana untuk memperjuangkan hak konsumen apabila terjadi pelanggaran akibat pencantuman klausula baku yang merugikan.
2. Pemerintah diharapkan terus memperkuat peran pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Optimalisasi fungsi lembaga pengawas, termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menjadi penting untuk memastikan efektivitas perlindungan hukum secara nyata. Di samping itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi hukum kepada masyarakat mengenai klausula baku dan hak-hak konsumen perlu dilakukan secara berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan hubungan hukum yang lebih adil, seimbang, dan berorientasi pada perlindungan konsumen dalam praktik perjanjian di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Diantha, I. M. P. (2017). *Metodologi Penelitian Hukum* Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum. Jakarta: Kencana.

Sunggono, B. (2015). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

JURNAL

Aprilia, V., Agustini, S., & Situmeang, A. (2025). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku pada Perjanjian Kredit Perbankan. *Jurnal Hukum To-Ra: Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, 11(1), 18-34.

Harianto, D. (2016). Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 11(2), 145-156.

Hutagalung, K., Hasnati, H., & Afrita, I. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen. *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 207-231.

Munggaran, S. I., Sudjana, S., & Nugroho, B. D. (2019). Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 2(2), 187-199.

Nugrahaningsih, W., Yuliana, M. E., & Rezi, R. (2023). Analisa Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Klausula Baku pada Surat Kuasa dari Perjanjian Kredit. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(12), 10870-10876.

Putri, M. A., Fitria, A., & Asri, D. P. B. (2025). Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Pembiayaan Kredit Kendaraan Bermotor. *Almufi Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 221-231.

Rohaya, N. (2018). Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Replik*, 6(1), 23-42.

Santri, S. H., & Rahdiansyah, R. (2020). Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Penetapan Klausula Baku. *UIR Law Review*, 4(1), 23-30.

Sinaga, N. A. (2018). Implementasi Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Baku Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 9(1).

Sulistyaningrum, H. P., & Afrilia, D. (2020). Klausula Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Simbur Cahaya*, 119-133.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.