



Kedudukan Hukum Kontrak Baku Dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia

Irene Puteri A. S. Sinaga¹, Felicia Jacinta Ivanka Anter², Vivi Anjelika³

Universitas Pelita Harapan, Karawaci, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: irene.sinaga@uph.edu, 01051230122@student.uph.edu, 01051230114@student.uph.edu

Article received: 01 April 2025, Review process: 11 April 2025

Article Accepted: 26 April 2025, Article published: 01 Mei 2025

ABSTRACT

This research aims to analyze and describe the legal position of standard contracts in consumer protection in Indonesia, and identify various clauses that have the potential to harm consumers. In addition, this research seeks to evaluate the level of effectiveness of Law No. 8/1999 on Consumer Protection (UUPK) in regulating standardized contracts. The approach in this research uses a normative approach by relying on literature review, including analysis of relevant legal documents, regulations, and academic literature. The results reveal that although GCPL provides significant protection through the prohibition of clauses that harm consumers, there are still challenges that need to be overcome, such as consumers' low understanding of their rights and the difficulty of understanding complex language in contracts. On the other hand, law enforcement mechanisms and supervision of business actors need to be strengthened to ensure more effective implementation. This study suggests the importance of consumer education programs and increased accessibility to dispute resolution institutions, so as to create a fairer relationship between business actors and consumers, as well as increase trust in transactions.

Keywords: Standard Contracts, Consumer Protection, Regulation.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan posisi hukum kontrak baku dalam perlindungan konsumen di Indonesia, dan mengidentifikasi berbagai klausul yang berpotensi merugikan konsumen. Selain itu, penelitian ini berupaya mengevaluasi tingkat efektivitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam mengatur kontrak baku. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan normatif dengan mengandalkan kajian pustaka, termasuk analisis terhadap dokumen hukum, peraturan, dan literatur akademis yang relevan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa meskipun UUPK memberikan perlindungan yang signifikan melalui pelarangan terhadap klausul yang merugikan konsumen, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti rendahnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dan sulitnya memahami bahasa yang kompleks dalam kontrak. Di sisi lain, mekanisme penegakan hukum serta pengawasan terhadap pelaku usaha perlu diperkuat untuk memastikan implementasi yang lebih efektif. Penelitian ini menyarankan pentingnya program edukasi bagi konsumen serta peningkatan aksesibilitas terhadap lembaga penyelesaian sengketa, sehingga mampu menciptakan hubungan yang lebih adil antara pelaku usaha dan konsumen, sekaligus meningkatkan kepercayaan dalam transaksi.

Kata Kunci: Kontrak Baku, Perlindungan Konsumen, Regulasi

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang pesat, transaksi bisnis di Indonesia semakin banyak dilakukan melalui kontrak baku, terutama dalam sektor perdagangan dan jasa. Kontrak baku, yang sering kali disusun oleh satu pihak (biasanya penyedia barang atau jasa) dan tidak memberikan ruang bagi pihak lain (konsumen) untuk bernegosiasi, telah menjadi praktik umum (Sadeli, Baskoro, Arama, Rasyidin, & Rachmalia, 2024). Meskipun kontrak baku menawarkan kemudahan dalam proses transaksi, keberadaannya juga menimbulkan berbagai permasalahan, terutama terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan pentingnya keadilan dan keseimbangan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak mereka dan sering kali terjebak dalam ketentuan yang merugikan yang terdapat dalam kontrak baku (Holijah, 2015). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya pemahaman konsumen tentang isi kontrak dan ketidakadilan dalam penyusunan ketentuan kontrak baku.

Berdasarkan survei literatur yang ada, terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang kontrak baku dan perlindungan konsumen. Misalnya, beberapa studi menunjukkan bahwa kontrak baku sering kali mengandung klausul yang tidak adil, yang dapat merugikan konsumen. Namun, masih sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji kedudukan hukum kontrak baku dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia. Hal ini menunjukkan adanya kekosongan dalam literatur yang perlu diisi, terutama dalam memahami bagaimana kedudukan hukum kontrak baku dapat mempengaruhi hak-hak konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis bagaimana kedudukan hukum kontrak baku dalam perlindungan konsumen, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi atas implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam mengatur Kontrak Baku terhadap Putusan Nomor 40 Pk/Pdt.sus-Bpsk/2020. Dengan pendekatan analitis, penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek hukum yang terkait dengan kontrak baku, termasuk keabsahan, keadilan, dan transparansi dalam penyusunannya.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dalam memahami hubungan antara kontrak baku dan perlindungan konsumen sesuai dengan hukum yang berlaku. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi untuk perbaikan regulasi dan praktik hukum yang lebih adil. Signifikansi penelitian ini terletak pada upaya untuk meningkatkan kesadaran konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk menyusun kontrak yang lebih transparan dan adil, sehingga tercipta keseimbangan dalam hubungan bisnis yang saling menguntungkan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis

yang penting bagi perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam mengatur kontrak baku yang ada dalam dunia bisnis.

METODE

Penelitian ini memakai metode normatif yang didukung oleh pendekatan perundang-undangan dan kajian pustaka. Pemilihan metode normatif dilakukan karena fokus penelitian adalah menganalisis aspek hukum terkait posisi kontrak baku dalam perlindungan konsumen dan regulasi yang relevan. Data penelitian bersumber dari data sekunder yang diperoleh melalui kajian pustaka, seperti dokumen hukum, undang-undang, jurnal, artikel, serta literatur akademis yang relevan dengan tema penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menghimpun serta mengkaji berbagai sumber tertulis yang berhubungan dengan kontrak baku dan perlindungan konsumen. Penelitian ini mencakup wilayah Indonesia secara keseluruhan, terutama daerah-daerah dengan aktivitas ekonomi signifikan seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan, Makassar, dan Yogyakarta. Pemilihan wilayah penelitian didasarkan pada tingginya aktivitas bisnis dan beragamnya praktik kontrak baku yang diterapkan oleh para pelaku usaha di daerah-daerah tersebut. Dalam menganalisis data, digunakan teknik analisis kualitatif yang mencakup pengelompokan data berdasarkan tema yang muncul dari hasil kajian pustaka, interpretasi data untuk memahami posisi hukum kontrak baku, serta perbandingan dengan regulasi dan praktik di negara lain. Melalui metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan mendalam tentang kedudukan hukum kontrak baku dalam perlindungan konsumen di Indonesia serta menawarkan rekomendasi untuk peningkatan regulasi yang ada. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi kekurangan dalam literatur yang tersedia dan memberikan kontribusi yang berarti terhadap pemahaman hukum perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dapat dipaparkan bahwa kontrak baku merupakan perjanjian yang telah disusun sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi. Dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, kontrak baku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik yang dapat merugikan, termasuk ketentuan dalam kontrak baku yang bersifat eksploitatif atau memberatkan. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang klausula baku yang mencantumkan ketentuan sepihak yang merugikan konsumen, seperti pembebasan tanggung jawab pelaku usaha atau pengalihan tanggung jawab kepada konsumen (Sari & Artha, 2019). Jika terdapat klausula yang bertentangan dengan ketentuan ini, maka klausula tersebut dianggap batal demi hukum. Selain itu, pelaku usaha diwajibkan untuk menyusun kontrak dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami guna mencegah penyalahgunaan. Meskipun kontrak baku mempermudah transaksi dalam dunia bisnis, penggunaannya harus tetap memperhatikan asas keseimbangan dan

keadilan agar tidak merugikan salah satu pihak. Dengan adanya perlindungan hukum ini, konsumen memiliki hak untuk menuntut keadilan apabila merasa dirugikan oleh ketentuan dalam kontrak baku yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kedudukan Hukum Kontrak dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia

Posisi hukum kontrak dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia memainkan peran vital dalam menggambarkan interaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindakan yang merugikan serta memastikan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban yang dimiliki oleh kedua pihak.

Hukum kontrak menjadi elemen mendasar dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Kontrak ini mencakup kesepakatan bersama antara kedua belah pihak yang dapat dituangkan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Dalam hukum perdata Indonesia, sebagaimana yang tertuang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), sebuah kontrak diakui sah apabila memenuhi empat kriteria, yaitu adanya kesepakatan dari pihak-pihak yang terlibat, kecakapan untuk membuat perjanjian, objek yang jelas, dan tujuan yang tidak bertentangan dengan hukum (Pasal 1320 KUHPerdata) (Sinaga, 2019). Dengan demikian, kontrak menjadi alat yang mengikat hak dan kewajiban para pihak, termasuk perlindungan terhadap konsumen.

Namun, dalam praktik, tidak semua konsumen memahami isi dan implikasi dari kontrak yang mereka setuju. Hal ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual antara pelaku usaha yang memiliki pengetahuan lebih tentang produk atau jasa yang ditawarkan dan konsumen yang cenderung berada di posisi lemah. Oleh karena itu, UUPK hadir untuk memberikan landasan hukum dalam melindungi hak-hak konsumen. Pasal 4 UUPK, misalnya, menjelaskan hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa yang ditawarkan (Bambungan, 1994).

Kedudukan hukum kontrak dalam perlindungan konsumen juga ditopang oleh prinsip-prinsip dalam UUPK yang mencakup prinsip keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan. Pasal 18 UUPK memberikan ketentuan mengenai klausula baku yang dianggap merugikan konsumen (Sari & Artha, 2019). Misalnya, setiap klausula dalam kontrak yang secara sepihak memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengubah syarat atau ketentuan tanpa persetujuan konsumen dapat dianggap batal demi hukum. Hal ini bertujuan untuk menghindari adanya ketidakadilan kontraktual yang merugikan konsumen.

Selain itu, aspek lain yang memperkuat kedudukan hukum kontrak dalam melindungi konsumen adalah adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur dalam UUPK. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi di

pengadilan atau melalui penyelesaian di luar pengadilan, seperti mediasi atau arbitrase, yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Proses ini memberikan konsumen akses lebih mudah terhadap penyelesaian sengketa dan perlindungan hukum.

Pengawasan oleh pemerintah juga menjadi elemen penting dalam memperkuat perlindungan konsumen dalam konteks hukum kontrak. Pasal 29 UUPK menyebutkan bahwa pemerintah wajib melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen serta mendorong kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Selain itu, organisasi perlindungan konsumen juga memiliki peran strategis dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memahami isi kontrak sebelum menyetujuinya (Ainun, Khalid, & Samma, 2023).

Dengan demikian, hukum kontrak dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia memainkan peran yang krusial. Tidak hanya sebagai alat untuk mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga sebagai instrumen untuk menciptakan keadilan, keseimbangan, dan melindungi konsumen dari tindakan yang merugikan. Melalui UUPK, pengawasan pemerintah, dan edukasi masyarakat, diharapkan kedudukan konsumen semakin kuat dalam hubungan hukum kontraktual. Hal ini sekaligus menciptakan kepercayaan dan integritas dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen.

Tantangan Implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam Mengatur Kontrak Baku pada Putusan Nomor 40 Pk/Pdt.sus-Bpsk/2020

Kronologi kasus sengketa antara Riduan Syahrani dan PT Varindo Lombok Inti dimulai pada tahun 2015 ketika Riduan membeli rumah dari perusahaan tersebut dengan sistem pesan bangun, yang memungkinkan dia untuk mengawasi proses pembangunan. Namun, pada tahun 2018, gempa bumi mengguncang Pulau Lombok dan menyebabkan kerusakan pada rumah yang dibeli, di mana Riduan merasa bahwa rumah tersebut tidak dibangun sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Merasa dirugikan, Riduan mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram, yang menghasilkan putusan Nomor 23/BPSK/X/2018 yang mengabulkan sebagian permohonan konsumen dan meminta PT Varindo untuk memberikan bantuan renovasi. Tidak puas dengan keputusan tersebut, Riduan melanjutkan kasusnya ke Pengadilan Negeri Mataram, yang mengeluarkan putusan Nomor 39/Pdt.Sus-BPSK/2019 yang memenangkan konsumen dan memerintahkan PT Varindo untuk membayar ganti rugi sebesar Rp 75.000.000.

Namun, PT Varindo mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, yang dalam putusan Nomor 870K/Pdt.Sus-BPSK/2019 membatalkan putusan Pengadilan Negeri dan menyatakan bahwa BPSK tidak berwenang mengadili perkara ini, dengan alasan bahwa sengketa tersebut merupakan wanprestasi yang harus diselesaikan di pengadilan umum. Akhirnya, Riduan mengajukan peninjauan kembali ke Mahkamah Agung, tetapi permohonannya tidak diterima dalam putusan Nomor 40 PK/Pdt.Sus-BPSK/2020, di mana Mahkamah Agung

menegaskan bahwa tidak ada ketentuan untuk peninjauan kembali dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Kasus ini mencerminkan perjalanan panjang dan kompleks dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dengan hasil akhir yang tidak menguntungkan bagi konsumen.

Tantangan implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam mengatur kontrak baku sangat tampak dalam Putusan Nomor 40 PK/Pdt.Sus-BPSK/2020. Salah satu tantangan mendasar adalah lemahnya pengawasan terhadap penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha. Meskipun UUPK telah melarang adanya klausula baku yang merugikan konsumen, kenyataannya pelaku usaha masih dominan dalam menyusun kontrak secara sepihak tanpa melibatkan konsumen. Hal ini membuat konsumen berada dalam posisi lemah ketika muncul persoalan hukum. Dalam kasus tersebut, kontrak baku yang digunakan PT Varindo menjadi dasar utama perdebatan mengenai tanggung jawab hukum. Pelaku usaha menetapkan ketentuan pembebasan tanggung jawab setelah serah terima rumah tanpa membuka ruang negosiasi bagi konsumen. Ketentuan ini mencerminkan praktik klausula baku yang tidak adil, namun tetap dilegalkan karena belum adanya mekanisme pengawasan yang efektif atas isi kontrak standar.

Tantangan lainnya adalah ketidaksesuaian penerapan hukum oleh lembaga penyelesaian sengketa. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram justru menggunakan KUHPerdara terkait *force majeure* dalam pertimbangannya, bukan merujuk pada UUPK sebagai regulasi utama. Putusan tersebut tidak menyentuh substansi wanprestasi yang menjadi inti gugatan konsumen, sehingga pelaku usaha tidak dikenakan ganti rugi secara proporsional. Pada tingkat kasasi, Mahkamah Agung menyatakan bahwa BPSK tidak berwenang mengadili wanprestasi, mengindikasikan adanya tumpang tindih pemahaman kewenangan antar lembaga. Lebih lanjut, pada tahap peninjauan kembali, permohonan konsumen tidak diterima karena UUPK tidak mengatur mekanisme hukum tersebut. Masalah-masalah ini memperlihatkan bahwa implementasi UUPK dalam mengatur kontrak baku masih menemui hambatan besar, baik dalam pengawasan isi kontrak, kewenangan lembaga, maupun pemahaman yuridis aparat hukum. Penguatan substansi hukum kontrak baku dan peningkatan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa menjadi langkah penting untuk memastikan perlindungan konsumen berjalan efektif.

Mediasi adalah metode penyelesaian sengketa melalui perundingan dengan bantuan pihak ketiga yang netral, disebut mediator, untuk mencapai kesepakatan bersama. Pengaturan hukum mediasi di Indonesia diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Contohnya, kasus antara Bapak I Wayan Astawa dan sebuah perusahaan, serta sengketa terkait penjualan produk di Toserba Asia Garut yang melibatkan keberatan terhadap putusan BPSK. Sementara itu, arbitrase adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui arbiter yang memiliki kewenangan untuk memberikan putusan yang bersifat final dan mengikat. Dasar hukum arbitrase diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan

Alternatif Penyelesaian Sengketa. Contoh dari penyelesaian dengan arbitrase adalah Putusan PN TANJUNG PINANG Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.Tpg dan Putusan PN LIWA KABUPATEN LAMPUNG BARAT Nomor 1/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN. Liwa.

Klausul dalam Kontrak yang Berpotensi Merugikan Konsumen

Klausul dalam kontrak baku yang berpotensi merugikan konsumen adalah isu yang sangat penting dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam sistem hukum Indonesia, kontrak baku merujuk pada perjanjian yang telah disiapkan sebelumnya oleh pelaku usaha dengan syarat-syarat tertentu yang bersifat standar, yang biasanya tidak memungkinkan konsumen untuk melakukan negosiasi. Meskipun kontrak baku dimaksudkan untuk menyederhanakan transaksi, sering kali terdapat klausul yang secara sepihak menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan perhatian khusus terhadap klausul kontrak yang dapat merugikan konsumen. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausul yang secara langsung maupun tidak langsung merugikan konsumen. Klausul yang berpotensi merugikan konsumen dalam kontrak baku meliputi beberapa aspek, seperti penghapusan tanggung jawab pelaku usaha, pembatasan hak konsumen, dan pengalihan risiko secara tidak adil (Wahyuningdyah, 2016).

Salah satu contoh klausul yang sering kali merugikan konsumen adalah klausul yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh produk atau jasa yang mereka tawarkan. Misalnya, dalam kontrak pembelian produk elektronik, pelaku usaha dapat mencantumkan klausul yang menyatakan bahwa mereka tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi setelah pembelian, meskipun kerusakan tersebut disebabkan oleh cacat produksi. Klausul semacam ini jelas melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, yang menyebutkan bahwa klausul yang menyatakan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas produk yang mereka hasilkan adalah batal demi hukum.

Klausul lain yang berpotensi merugikan konsumen adalah pembatasan hak konsumen untuk mengajukan klaim atau meminta ganti rugi. Sebagai contoh, pelaku usaha sering kali mencantumkan batas waktu yang sangat singkat bagi konsumen untuk mengajukan keluhan, yang bisa jadi tidak realistis mengingat waktu yang diperlukan untuk menyadari adanya masalah pada produk atau jasa. Pembatasan hak semacam ini melanggar prinsip keadilan dan perlindungan konsumen yang diatur dalam UUPK (YULIA, 2015).

Selain itu, kontrak baku sering kali mencantumkan klausul yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk secara sepihak mengubah syarat dan ketentuan tanpa persetujuan konsumen. Misalnya, dalam kontrak layanan internet atau telekomunikasi, pelaku usaha dapat mencantumkan klausul yang menyatakan bahwa mereka berhak mengubah tarif atau ketentuan layanan kapan saja tanpa berkonsultasi dengan konsumen. Klausul semacam ini bertentangan dengan Pasal

18 ayat (1) huruf b UUPK, yang menyatakan bahwa klausul yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengubah syarat secara sepihak adalah batal demi hukum (Ali, Fitriani, & Hutomo, 2022).

Tidak kalah penting adalah klausul yang mengalihkan risiko kepada konsumen secara tidak adil. Misalnya, dalam kontrak sewa kendaraan, pelaku usaha dapat mencantumkan klausul yang menyatakan bahwa konsumen bertanggung jawab atas semua kerusakan, termasuk yang terjadi akibat kelalaian pelaku usaha dalam menyediakan kendaraan yang layak. Klausul semacam ini merugikan konsumen dan melanggar prinsip keseimbangan dalam hubungan kontraktual.

Dalam upaya mengatasi persoalan ini, UUPK menyediakan mekanisme perlindungan bagi konsumen, termasuk hak untuk menggugat pelaku usaha yang mencantumkan klausul-klausul yang merugikan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga memiliki peran penting dalam membantu konsumen menyelesaikan konflik yang timbul akibat penggunaan kontrak baku. Di samping itu, pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen bertanggung jawab melakukan pengawasan dan memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih teliti memahami isi kontrak sebelum menyepakatnya.

Secara garis besar, adanya klausul dalam kontrak baku yang berpotensi merugikan konsumen masih menjadi tantangan yang memerlukan solusi berkelanjutan dalam sistem hukum Indonesia. Dengan kehadiran UUPK, disertai pengawasan aktif dari pemerintah dan meningkatnya kesadaran masyarakat, diharapkan praktik-praktik kontraktual yang merugikan konsumen dapat ditekan. Perlindungan hukum yang efektif akan menciptakan hubungan yang lebih transparan dan adil antara pelaku usaha dan konsumen, sekaligus memperkuat kepercayaan dalam proses transaksi.

Efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Mengatur Kontrak Baku

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki peran penting dalam mengatur kontrak baku di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari berbagai perspektif, seperti jaminan perlindungan hukum yang disediakan, pelaksanaannya dalam praktik nyata, serta hambatan-hambatan yang muncul. Kontrak baku, yang kerap menjadi bagian dari transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, adalah perjanjian dengan ketentuan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Meskipun kontrak semacam ini memudahkan jalannya transaksi, tidak jarang terdapat ketentuan yang merugikan pihak konsumen. Sebagai upaya mencegah ketidakadilan dalam penerapan kontrak baku, UUPK berfungsi sebagai pedoman hukum utama untuk melindungi hak konsumen serta memastikan keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Pasal 18 UUPK memberikan perlindungan konkret terhadap konsumen dengan melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausul-klausul yang dapat merugikan konsumen. Contoh klausul yang dilarang meliputi penghapusan

tanggung jawab pelaku usaha, pemberian wewenang kepada pelaku usaha untuk mengubah syarat secara sepihak, serta pengalihan tanggung jawab secara tidak adil kepada konsumen. Klausul seperti ini dinyatakan batal demi hukum jika ditemukan dalam kontrak baku (Andryan Estuandy, 2018). Ketentuan ini mencerminkan keberpihakan UUPK terhadap konsumen yang sering berada di posisi lemah dalam hubungan kontraktual. Dengan adanya pengaturan tersebut, UUPK berupaya menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Meskipun pengaturan dalam UUPK memberikan landasan yang kuat, implementasi dalam praktik masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka. Banyak konsumen yang tidak membaca atau memahami isi kontrak sebelum menandatangani, sehingga mereka tidak menyadari adanya klausul yang merugikan. Di sisi lain, pelaku usaha sering kali menggunakan bahasa yang kompleks atau teknis dalam kontrak, yang menyulitkan konsumen untuk memahami isi kontrak tersebut (Setyawan & Mardjiono, 2025). Oleh karena itu, upaya edukasi masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan efektivitas UUPK.

Efektivitas UUPK juga bergantung pada mekanisme penegakan hukum. Dalam konteks ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa melalui BPSK menawarkan jalur yang lebih cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan pengadilan (Rimanda, 2019). Namun, keberadaan dan aksesibilitas BPSK belum merata di seluruh Indonesia, sehingga masih banyak konsumen yang kesulitan mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Selain itu, jumlah kasus yang ditangani BPSK masih terbatas dibandingkan dengan banyaknya masalah yang dihadapi konsumen dalam kontrak baku.

Dari perspektif pelaku usaha, tingkat ketaatan terhadap ketentuan UUPK menjadi aspek penting yang memengaruhi keberhasilannya. Sayangnya, sejumlah pelaku usaha masih sering mengabaikan aturan yang ditetapkan oleh UUPK dan tetap memasukkan klausul-klausul yang merugikan konsumen ke dalam kontrak baku mereka. Kondisi ini dipicu oleh lemahnya pengawasan serta kurang maksimalnya penegakan hukum terhadap pelanggaran UUPK. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah melalui institusi terkait harus memperkuat mekanisme pengawasan dan memberikan sanksi yang tegas kepada pelaku usaha yang melanggar aturan UUPK. Selain itu, sinergi antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan masyarakat luas sangat diperlukan guna memperkuat upaya perlindungan terhadap konsumen.

Tidak kalah penting adalah peran pengadilan dalam menegakkan ketentuan UUPK terkait kontrak baku. Dalam beberapa kasus, pengadilan telah membatalkan klausul kontrak yang dinilai merugikan konsumen, sehingga memberikan preseden hukum yang positif. Namun, konsistensi dalam penerapan hukum masih menjadi tantangan, karena tidak semua hakim memiliki pemahaman yang

mendalam mengenai UUPK dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Oleh karena itu, pelatihan bagi hakim dan aparat penegak hukum lainnya menjadi salah satu langkah yang dapat meningkatkan efektivitas UUPK.

UUPK merupakan instrumen hukum yang penting dalam mengatur kontrak baku dan melindungi konsumen di Indonesia. Namun, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui berbagai upaya, termasuk edukasi konsumen, peningkatan pengawasan dan penegakan hukum, serta akses yang lebih baik terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, konsumen, dan lembaga terkait, diharapkan UUPK dapat memberikan perlindungan yang lebih optimal kepada konsumen dan menciptakan hubungan yang adil antara pelaku usaha dan konsumen.

Studi Kasus Putusan No 40 Pk/Pdt.sus-Bpsk/2020

Pasal Terkait Dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat beberapa pasal yang menunjukkan bahwa regulasi ini cenderung lebih berpihak kepada pelaku usaha. Salah satunya adalah Pasal 19, yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen. Meskipun pasal ini menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian yang dialami konsumen, pelaku usaha dapat menghindari tanggung jawab tersebut jika mereka dapat membuktikan bahwa kerusakan tidak disebabkan oleh kelalaian mereka. Hal ini memberikan celah bagi pelaku usaha untuk lepas dari tanggung jawab, terutama dalam kasus-kasus di mana kerusakan disebabkan oleh faktor eksternal, seperti bencana alam.

Selanjutnya, Pasal 58 Ayat (2) UUPK menetapkan bahwa keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya dapat diajukan dalam waktu 14 hari dan tidak ada ketentuan untuk peninjauan kembali. Ketentuan ini membatasi hak konsumen untuk mengajukan banding atas keputusan yang tidak menguntungkan, sehingga memberikan keuntungan lebih kepada pelaku usaha yang dapat mengajukan kasasi tanpa batasan waktu yang sama. Selain itu, Pasal 60 UUPK mengatur tentang penyelesaian sengketa yang memberikan pelaku usaha kesempatan untuk mengajukan keberatan dan kasasi, sementara konsumen terbatas dalam haknya untuk menuntut ganti rugi. Dengan demikian, pasal-pasal ini menciptakan kerangka hukum yang lebih menguntungkan bagi pelaku usaha, yang dapat mengurangi perlindungan yang seharusnya diberikan kepada konsumen dalam menghadapi sengketa.

Kronologi

Kronologi kasus sengketa antara Riduan Syahrani dan PT Varindo Lombok Inti dimulai pada tahun 2015 ketika Riduan membeli rumah dari perusahaan tersebut dengan sistem pesan bangun, yang memungkinkan dia untuk mengawasi proses pembangunan. Namun, pada tahun 2018, gempa bumi mengguncang Pulau Lombok dan menyebabkan kerusakan pada rumah yang dibeli, di mana Riduan merasa bahwa rumah tersebut tidak dibangun sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Merasa dirugikan, Riduan mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram, yang menghasilkan putusan Nomor 23/BPSK/X/2018 yang mengabulkan sebagian permohonan konsumen dan meminta PT Varindo untuk memberikan bantuan renovasi. Tidak puas dengan keputusan tersebut, Riduan melanjutkan kasusnya ke Pengadilan Negeri Mataram, yang mengeluarkan putusan Nomor 39/Pdt.Sus-BPSK/2019 yang memenangkan konsumen dan memerintahkan PT Varindo untuk membayar ganti rugi sebesar Rp 75.000.000. Namun, PT Varindo mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, yang dalam putusan Nomor 870K/Pdt.Sus-BPSK/2019 membatalkan putusan Pengadilan Negeri dan menyatakan bahwa BPSK tidak berwenang mengadili perkara ini, dengan alasan bahwa sengketa tersebut merupakan wanprestasi yang harus diselesaikan di pengadilan umum. Akhirnya, Riduan mengajukan peninjauan kembali ke Mahkamah Agung, tetapi permohonannya tidak diterima dalam putusan Nomor 40 PK/Pdt.Sus-BPSK/2020, di mana Mahkamah Agung menegaskan bahwa tidak ada ketentuan untuk peninjauan kembali dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Kasus ini mencerminkan perjalanan panjang dan kompleks dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dengan hasil akhir yang tidak menguntungkan bagi konsumen.

SIMPULAN

Kesimpulan bahwa efektivitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam mengatur kontrak baku cukup signifikan, meskipun masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu keberhasilan UUPK adalah ketentuan dalam Pasal 18 yang secara eksplisit melarang pencantuman klausul yang merugikan konsumen, seperti penghapusan tanggung jawab pelaku usaha dan pemberian kewenangan sepihak untuk mengubah isi kontrak. Dengan adanya ketentuan ini, konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang lebih baik dan pelaku usaha diharapkan untuk menyusun kontrak yang adil. Namun, dalam praktiknya, masih banyak konsumen yang kurang memahami hak-hak mereka sesuai UUPK. Faktor ini diperburuk dengan penggunaan bahasa teknis dalam kontrak baku yang sering kali membingungkan. Selain itu, mekanisme penegakan hukum, seperti peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), masih terbatas dalam menjangkau masyarakat luas, khususnya di wilayah terpencil. Kurangnya pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha yang melanggar UUPK juga menjadi tantangan utama dalam memastikan implementasi yang efektif. Untuk meningkatkan efektivitas UUPK, diperlukan langkah-langkah seperti edukasi masyarakat mengenai hak konsumen, peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha, dan perluasan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa. Dengan sinergi antara pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, diharapkan praktik-praktik kontrak baku yang merugikan dapat diminimalkan, sehingga tercipta hubungan yang lebih adil dan transparan antara konsumen dan pelaku usaha. UUPK, sebagai instrumen hukum, akan semakin efektif apabila implementasinya mendapat dukungan dari seluruh pihak terkait.

DAFTAR RUJUKAN

- Ainun, A. A., Khalid, H., & Samma, R. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Elektronik (E-Commerce). *Journal of Lex Theory (JLT)*, 14(2), 122–135. Retrieved from <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2906157&val=25506&title=PeranKepolisianDalamPenegakanHukumTerhadapAksiUnjukRasaMahasiswaYangAnarkisDiKotaMakassar>
- Ali, A., Fitriani, A., & Hutomo, P. (2022). Kepastian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Sebuah Perjanjian Baku Ditinjau Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 270–278. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.234>
- Andryan Estuandy. (2018). Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku. *Seminar Nasional Hukum, Sosial Dan Ekonomi*, 1–6. Retrieved from <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/sanksi/article/view/10539>
- Bambungan, O. (1994). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa. *Syiah Kuala Law*, 1(3), 3.
- Holijah. (2015). Keadilan Bagi Konsumen: Membedah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. *Nurani*, 15(1), 1–2.
- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 18–34. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>
- Sadeli, I. F. J., Baskoro, T. P., Arama, H., Rasyidin, S. N. A., & Rachmalia, D. A. (2024). Analisis Kontrak Baku dalam Perspektif Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban. *Indonesian Journal of Law*, 1(12), 162–169. Retrieved from www.hukumonline.com
- Sari, I. A. P., & Artha, I. gede. (2019). Perlindungan hukum konsumen terhadap perjanjian klausula baku di pusat perbelanjaan. *Kertha Semaya*, 7(4), 1–15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52701>
- Setyawan, A. S., & Mardjiono, A. (2025). *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Barang Cacat Produksi*. 8(1), 62–73. Retrieved from kediri.ac.id/index.php/transparansihukum/article/view/6507
- Sinaga, N. A. (2019). Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(1), 1–20.
- Wahyuningdyah, K. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Larangan Pencantuman Klausula Baku. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v1no2.543>
- YULIA, A. (2015). Tanggung Jawab Produsen Atas Produk Yang Cacat Terhadap Objek Jual Beli (Universitas Diponegoro; Vol. 151). Universitas Diponegoro. Retrieved from <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/9754/1/TesisArisYulia.pdf>