UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jl. Harsono RM No. 67 Ragunan Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12140
Tlp: 021. 7231948 7267655 Fax: 7267657
Kampus II : Jl. Perjuangan Raya Marga Mulya Bekasi Utara Telp: 021. 88955882

SURAT TUGAS

Nomor : ST/ 506-B/VI/2022/FH-UBJ

Tentang

PELAKSANAAN PENELITIAN
PRODI ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAYA
SEMESTER GENAP T.A. 2021/2022

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAYA

Menimbang : Sehubungan dengan kegiatan pelaksanaan penelitian Dosen Tetap pada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, maka dipandang perlu mengeluarkan Surat Tugas.

Mengingat :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Undang-Undang No. 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Program Kerja Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun Akademik 2022.
6. Kalender Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya T.A. 2021/2022.

MENUGASKAN :

Kepada :
Nama : **FRANSISKA NOVITA ELEANORA, S.H., M.Hum.**
NIDN : 0313047703

:
1. Melaksanakan tugas penelitian Dosen pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022 pada Jurnal Mercatoria, dengan judul **"Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen *(Implementation of Standard Agreements and Legal Consequences for Consumers*".**
2. Kegiatan penelitian dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya Surat Tugas ini.
3. Melaporkan hasil kegiatan penelitian kepada Dekan Fakultas Hukum.
4. Melaksanakan tugas ini dengan penuh tanggung jawab.

Selesai.

Ditetapkan di : Bekasi
Pada tanggal : 07 Juni 2022
Dekan Fakultas Hukum,

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., M.M.
NIP. 2001450

Tembusan:
- *Arsip*

Jurnal Mercatoria, 15 (1) Juni 2022 ISSN 1979-8652 (Print) ISSN 2541-5913 (Online)
DOI: https://doi.org/ 10.31289/mercatoria.v15i1.6812

Jurnal Mercatoria

Available online http://ojs.uma.ac.id/index.php/mercatoria

Diserahkan: 21 Februari 2022; Diterima: 24 Mei 2022; Diterima: 25 Juni 2022



Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen

Implementation of Standard Agreements and Legal Consequences for Consumers

Fransiska Novita Eleanora[1)*] & Aliya Sandra Dewi[2)]

1) Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

2) Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang, Indonesia

*Coresponding Email: fransiska.novita@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui penerapan perjanjian baku dan akibat hukumnya bagi perlindungan konsumen, dikarenakan dalam praktiknya ada perjanjian yang tidak ada kata sepakatnya dan dibuat secara sepihak. Artinya ada pihak-pihak tertentu yang membuat isi perjanjian dan pihak lainnya harus menyepakatinya tanpa persetujuan yang biasanya disebut dengan klausula baku. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia tidak mengatur secara eksplisit mengenai penjanjian yang di dalamnya memuat klausula baku, Klausula baku jika diterapkan akan merugikan konsumen sebagai pembeli barang dan jasa serta tidak memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, sehingga dalam penerapannya perjanjian yang memuat klausula ini secara sepihak akan bertentangan dengan aturan. Hasilnya adalah penerapan perjanjian sepihak ini banyak menimbulkan kerugian bagi konsumen dikarenakan hanya memberikan keuntungan bagi para penjual atau pelaku usaha saja dan tidak memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Perjanjian yang menggunakan klausula baku dapat menimbulkan sengketa atau kerugian bagi pembeli sebagai konsumen yang hanya menerima saja jika ada sengketa yang timbul dan dalam hukum perjanjian tidak dilaksanakan berdasarkan kesepakatan dan itikad baik antara ke dua belah pihak yaitu penjual dan pembeli.

Kata Kunci: Perjanjian; Klausula; Baku.

Abstract

This article aims to find out the application of standard agreements and their legal consequences for consumer protection, because in practice there are agreements that have no agreement and are made unilaterally. This means that there are certain parties who make the contents of the agreement and the other party must agree to it without an agreement which is usually called a standard clause. Consumer protection law in Indonesia does not explicitly regulate agreements which contain standard clauses, standard clauses if applied will harm consumers as buyers of goods and services and do not meet the legal requirements of an agreement, so that in its application an agreement containing this clause will unilaterally against the rules. The result is that the implementation of this unilateral agreement causes a lot of losses for consumers because it only provides benefits for sellers or business actors and does not meet the legal requirements of an agreement. Agreements that use standard clauses can cause disputes or losses for buyers as consumers who only accept if a dispute arises and in law the agreement is not carried out based on an agreement and good faith between the two parties, namely the seller and the buyer.

Keywords: *Agreement; Clause; Standard.*

How to Cite: Eleanora, F.N. & Dewi, A.S. (2022). Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen. *Jurnal Mercatoria*, 15 (1): 19-27.

PENDAHULUAN

Kehidupan manusia tidak terlepas dari upaya pemenuhan kebutuhan barang dan jasa yang lazim diperoleh dari transaksi jual beli. Dalam pelaksanaan transaksi jual beli dibutuhkan adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli yang berlandaskan pada syarat sah perjanjian dan asas kebebasan berkontrak. Perjanjian ini nantinya akan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak baik penjual sebagai pelaku usaha maupun pembeli sebagai penikmat barang atau jasa.

Diperlukan kesepakatan tersebut terkadang dalam prakteknya (Shofie, 2000) atau pelaksanaannya sering terdapat hal yang tidak diinginkan oleh pembeli sebagai konsumen dikarenakan barang yang akan dikonsumsi tidak sesuai yang diinginkan atau terdapatnya cacat atau kerusakan pada barang yang akan dibeli, akan berdampak pada kerugian yang akan diderita oleh konsumen. Sehingga sangat diperlukan perjanjian yang mengatur kedudukan dari para pihak dalam menentukan isi dalam perjanjian tersebut, terkait akan hak dan kewajiban yang akan diatur.

Dalam kenyataannya masih adanya perjanjian yang dirancang dan dibuat secara sepihak saja yang disebut perjanjian baku dikarenakan sudah dirancang oleh pihak yang kuat dan pada umumnya hanya menonjolkan hak dan kewajiban dari pihak yang disebut kuat tersebut. Perjanjian baku (standar baku) hanya dibuat tanpa melakukan perundingan dengan pihak pihak terkait atau konsumen dan secara tidak langsug konsumen memiliki 2 (dua) pilihan yaitu menerima atau menolak.

Akibatnya dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen sebagai pihak yang membeli barang dan jasa dan sebenarnya dapat menuntut penjual dengan dasar memberikan kerugian bagi konsumen, dengan mengajukan proses hukum untuk mendapatkan segala sesuatunya berkaitan dengan kerugian yang diderita.

Ciri-ciri dari suatu perjanjian baku yaitu isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang ekonominya kuat, sehingga korbanmenerima begitu saja tanpa adanya perlawanan ataupun menghindar karena adanya kebutuhan (Budhayati, 2009) dalam mengkonsumsi atau menikmati barang dan jasa yang ada. Kebutuhan tersebut menimbulkan kecenderungan bahwa setiap orang akan memenuhinya dalam hidupnya tanpa menyadari adanya kalusula yang mengikat dirinya sendiri (Miru, 2011).

Perjanjian yang disepakati antara dua belah pihak harus dilandasi dengan itikad yang baik dan bertanggung jawab artinya segala sesuatunya harus dilaksanakan dengan saling percaya satu sama lain dan juga dilandasi saling menghormati dan menghargai dengan tidak mementingkan sikap mencari keuntungan dari diri sendiri tetapi harus ada sama-sama saling menang atau mencari jalan tengah atau solusi dalam pemecahan masalah jikalau terjadi sengketa.

Terkait dengan semua itu kehadiran dari klausula yang baku dalam perjanjian bertentangan dengan kaidah dan norma dalam masyarakat.

Kaidah atau norma yang dimaksud adalah ketidakadilan dan kepastian hukum, ketidakadilan artinya seorang konsumen merasa dirugikan dengan perjanjian sepihak yang dibuat pelaku usaha atau produsen tetapi mau atau tidak mau bahkan suka atau tidak suka seorang konsumen harus mematuhinya, dan jika ada kerugian yang dialaminya salah satu pihak yang membuat dapat berdalih dengan menunjukkan adanya perjanjian yang telah dibuatnya.

Sedangkan dari perspektif kepastian hukum segala sesuatu yang memang dianggap bertentangan dengan nilai-nilai dalam suatu masyarakat atau disebut melanggar hukum bahkan bertentangan dengan aturan hukum akan berhadapan atau dikenakan dengan sanksi. Kerugian yang diderita oleh konsumen harus benar-benar bisa dibuktikan melalui unsur

pertanggungjawaban artinya terpenuhinya unsur-unsur bahwa ada kerugian yang diderita oleh konsumen dan sudah ada ketentuan yang melanggar aturan dan harus dibuktikan dengan alat bukti dan barang bukti, dan jika akibat adanya pencantuman klausula yang baku dalam perjanjian tidak memberikan manfaat atau faedah bagi masyarakat atau kosumen di kemudian hari (Soekanto, 2007).

Dalam melaksanakan suatu perjanjian setidaknya harus ada kehendak dalam kebebasan dari para pihak dan tanpa adanya kehendak yang bebas tersebut tidak memenuhi syarat dari sahnya perjanjian yaitu kesepakatan (Yunus, 2019). Undang-undang Perlindungan Konsumen yang secara spesifik merupakan *lex specialis* dari penjabaran Pasal 1337 dan Pasal 1339 KUHPerdata, yang sudah mengatur rambu-rambu utama penerapan isi dalam standar kontrak yaitu ketentuan mengenai larangan untuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang dan sudah dibeli konsumen.

Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang telah dibeli konsumen (Poernomo, 2019), sedangkan perlindungan yang diberikan kepada konsumen terkait dengan adanya perjanjian baku dengan upaya preventif dan represif yaitu berupa pencegahan dan juga upaya penghukuman dengan memperhatikan asas dari perlindungan konsumen yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan dan juga keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum (Anugrah Bhakti, RT., & Indrasanta, 2016).

Dari latar belakang penulisan ini maka ditarik rumusan masalah bagaimana penerapan perjanjian baku dalam hukum perjanjian serta akibat hukumnya terhadap perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang didasari pada bahan hukum dan kepustakaan yang bertujuan untuk meneliti data sekunder berupa peraturan perundang-undangan dan buku yang berkaitan dengan judul serta permasalahan yang sedang diteliti. Pada akhirnya penelitian ini dilakukan untuk menemukam jawaban dari masalah tersebut sehingga dapat diambil kesimpulan terkait dengan klausula baku dalam perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum dapat dijelaskan bahwa perjanjian merupakan kesepakatan antara dua orang atau lebih dalam memperjualbelikan barang dan atau jasa yang akan dijualnya atau dikonsumsinya. Menurut persepsi dan definisi dari hukumnya yaitu perdata sesuai dengan ketentuan Pasal 1313 BW menyebutkan bahwa: Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Perjanjian yang akan dilaksanakan tersebut harus dilandasi dengan itikad baik, bertanggung jawab dan dengan kesadaran diri, dilaksanakan dengan itikad baik artinya sesuai dengan adanya kepatutan dan juga keadilan diantara masing-masing para pihak yang menyetujui adanya perjanjian yang akan dilaksanakan.

Bertanggung jawab diartikan bahwa apa yang menjadi isi dari perjanjian harus dilaksanakan secara benar-benar berdasarkan kesepakatan diantara para pihak, dan tidak ada unsur penipuan serta kelalaian karena dilaksanakan atas dasar saling percaya, sehingga tidak ada wanprestasi diantara para pihak.

Dengan dilaksanakannya kesadaran diri artinya tidak boleh ada paksaan dari siapapun untuk mencari keuntungan atau memiliki keuntungan, sehingga pihak yang melaksanakannya haruslah cakap dan dewasa berdasarkan sebab yang halal yang didasarkan kesusilaan dan ketertiban umum.

Adapun perjanjian memiliki sifat-sifat yaitu sebagai berikut :

a. Perjanjian yang timbal balik yaitu perjanjian yang dapat menimbulkan

adanya pokok dari kewajiban bagi kedua belah pihak, misalnya jual beli.

b. Perjanjian yang obligator yaitu dimana pihak yang ada sepakat dalam mengikatkan dirinya kepada pihak yang lain untuk menyerahkan suatu benda, dimana dalam ketentuan dari KUHPerdata bahwa perjanjian jual beli belum lagi mengakibatkan beralihnya hak milik dari penjual kepada pembeli. Dimana dalam fase ini baru merupakan kesepakatan dan harus diikuti dengan adanya perjanjian dalam penyerahan atau disebut dengan perjanjian akan kebendaan.
c. Perjanjian yang kebendaan adalah perjanjian dengan mana seorang dalam menyerahkan haknya kepada pihak yang lain atas adanya sesuatu benda, yang membebankan pihak akan kewajiban untuk dapat menyerahkan kepada kepada pihak yang lain akan benda tersebut.
d. Perjanjian yang konsensual adalah perjanjian diantara kedua belah pihak dalam kehendaknya mencapai persesuaian untuk dapat mengadakan perikatan.
e. Perjanjian yang bersifat riil artinya yang memerlukan adanya kata sepakat tetapi barangnya harus diserahkan (Salim, 2002).

Selain memiliki sifat-sifat dalam perjanjian, ada juga asas-asas dalam suatu perjanjian yang melekat yaitu

1. Asas konsensualisme, dimana perjanjian atau perikatan yang ada timbul sejak adanya kata sepakat dan dilakukannya tidak harus formalitas yang terpenting adanya konsensus dimana perjanjiannya hanya memuat yang pokok saja. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa perjanjian mulai mengikat sejak adanya kesepakatan yang mengikat para pihak yang ada.
2. Asas kebebasan berkontrak, setiap orang bebas untuk mengikatkan akan dirinya atau membuat perjanjian dengan siapapun tanpa adanya paksaan dan bebas juga untuk membuat isinya asalkan tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang merupakan peraturan yang bersifat memaksa dan juga peraturan perundang-undangan serta juga ketertiban yang umum. Adanya hukum kontrak menurut hukum perjanjian di Indonesia, didasarkan atas adanya kebebasan yang terdiri dari :
   a. membuat akan suatu perjanjian, dimana perjanjian yang akan dilaksanakan harus didasari dengan itikad yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan dalam arti tidak adanya unsur paksaan atau ancaman dari pihak manapun dalam melaksanakan adanya perjanjian tersebut, namun dari hati yang murni harus keinginan dari pihak untuk melaksanakannya.
   b. Pihak yang akan melaksanakan perjanjian, haruslah sudah dewasa dengan kata lain cakap dalam hukum bukan termasuk anak-anak, orang yang tidak waras melainkan yang normal, sehat jasmani dan rohani tidak termasuk dalam perwalian dan pengampuan (Sondakh, 2014).
   c. Objek dari perjanjian dalam pelaksanaannya, harus jelas apa yang diperjanjikan termasuk barang yang diperjualbelikan serta jasa yang dinikmati setiap orang, dan memberikan kesepakatan bagi para pihak.
   d. Menentukan suatu perjanjian dan bentuknya, dalam arti perjanjian yang telah disepakati tersebut dituangkan dalam *Memorandum of Understanding* (MoU) yang mengikat para pihak.
3. Asas kekuatan yang mengikat (*pacta sunt servanda*)

   Kesepakatan para pihak yang melaksanakan perjanjian telah disepakati harus terikat akan segala sesuatunya dan jika terjadi pelanggaran atau lalai dalam melaksanakannya maka akan terjadi yang namanya wanprestasi dimana para pihak dianggap tidak dapat melaksanakannya seperti yang sudah disepakati atau diperjanjikan

4. Asas itikad yang baik, dimana dalam melaksanakan perjanjian harus mengikuti dan tunduk pada kepatutan dan kepantasan dan mengikuti norma kesusilaan yang didasarkan kepada kesopanan serta pada nilai-nilai yang luhur serta didasarkan kepada kejujuran dan keterbukaan yang didasarkan kepada adanya suatu perbuatan yang hukum.

Sedangkan menurut Pasal 1320 KUHPerdata disebutkan mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yaitu

a. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, artinya dalam melaksanakannya tidak dilandasi adanya penipuan kekhilafan dan paksaan dari pihak yang memiliki kepentingan dan juga ingin mengambil keuntungan dari terlaksananya perjanjian tersebut.
b. kecakapan untuk membuat suatu perikatan, Perjanjian yang dibuat adanya kecakapan diantara mereka, dimana harus dibuat oleh mereka yang dikategorikan cakap dalam perbuatan yang hukum adalah yang dewasa dan bukan anak-anak temasuk juga serta yang berada di bawah pengampuan dan juga perwalian.
c. suatu hal yang tertentu, dimana harus jelas apa yang menjadi objeknya dan apa yang diperjanjikan.
d. sebab yang halal artinya sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian, tetapi mengacu pada isi dan tujuan dari perjanjian tersebut (Harianto, 2016).

Menurut Pasal 1338 KUHPerdata adalah Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

a. Jadi barang siapa melanggar perjanjian, ia akan mendapat hukuman seperti yang telah ditetapkan dalam undang-undang.
b. Tidak dapat ditarik kembali secara sepihak artinya perjanjian yang telah dibuat secara sah mengikat pihak-pihak. Wanprestasi atau kelalaian yang dimaksud disini adalah karena adanya ingkar janji, cidera janji dan janji yang dilanggar dimana salah satu dari yang membuatnya tidak melakukannya sebagaimana semestinya dalam perjanjian.

Oleh karena itu dalam ketentuan Pasal 1234 KUHPerdata tiap-tiap dari perikatan adalah untuk dapat memberikan sesuatu dan juga untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat akan sesuatu. Disebut sebagai wanprestasi memiliki adanya syarat-syarat yang tertentu yaitu :

a) adanya suatu kesengajaaan yang disadari oleh pelaku dimana pelaku dengan sengaja melakukan dan sadar bahwa perbuatannya akan menimbulkan dampak dan efek kepada orang lain.
b) kelalaian merupakan sikap yang dilakukan yang menimbulkan adanya kerugian bagi orang lain ini yang disebut dengan syarat materiil.

Sedangkan syarat formil yaitu adanya somasi atau peringatan yang diberikan oleh kreditur kepada debitur yang bertujuan memperingatkan debitur untuk melakukan pembayaran dengan seketika atau dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan kesepakatan.

Wanprestasi dapat terjadi dikarenakan adanya kelalaian dari debitur, serta keadaanya yang memaksa (*overmacht/force majure*). Hal tersebut mengakibatkan ganti rugi yang harus dibayarkan, perjanjian yang akan dibatalkan dan resiko yang akan dialihkan sehingga terkadang menimbulkan kerugian di salah satu pihak dikarenakan tidak dapat melaksanakan apa yang sudah disepakati atau diperjanjikan dalam suatu perjanjian yang sudah dibuat.

Pada umumnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan dari para pihak dan terpenuhinya unsur dan syarat dari suatu perjanjian sehingga bisa dikatakan sah dan mengikat para pihak dikarenakan adanya hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan tidak boleh dilanggar karena jikalau dilanggar maka disebut dengan wanprestasi.

Namun ada juga yang disebut dengan perjanjian yang sepihak artinya dimana salah

satu pihak membuat perjanjian tanpa mengikutsertakan yang lain dan terkadang yang terjadi adalah pihak yang satu menyetujuinya dikarenakan adanya kepentingan terhadap barang dan jasa tersebut.

Perjanjian sepihak disebut dengan kalusula baku. Berdasarkan adanya ketentuan dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa klausula baku merupakan suatu aturan atau ketentuan dan syarat- syarat yang telah dipersiapkan dan juga sudah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu perjanjian yang mengikat dan konsumen wajib untuk memenuhinya, dimana diartikan adanya dampak jika kausula itu diterapkan bagi konsumen dan perlindungannya akan dirugikan dan jika terjadi sengketa maka si pembuat klausula baku akan berdalih bahwa konsumen akan mengikuti isi dari perjanjian tersebut.

Dalam KUHPerdata yang mengatur perjanjian secara umum mengenai perlindungan konsumen dikatakan bahwa apabila dalam penerapan klausula yang baku terdapat substansi yang dilarang maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Hal ini disebabkan isi perjanjian tersebut dianggap melanggar hak-hak dari konsumen karena konsumen tidak mengetahui dan tidak mendapatkan informasi barang dan jasa yang akan dijual atau dinikmati.

Secara terperinci mengenai hak konsumen seperti yang ada, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk berupa barang dan/atau jasa.
2. Hak memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa. Setiap konsumen mendapatkan informasi mengenai kondisi atau keadaan yang sebenarnya mengenai barang dan juga jasa yang akan dikonsumsi atau diperdagangkan.
4. Hak didengar atas pendapat dan keluhan tentang barang dan/atau jasa yang digunakan, jika barang dan atau jasa yang digunakan atau dikonsumsi menimbulkan kerugian atau dampak yang tidak baik, maka saat konsumen melaporkan keluhannya didengarkan oleh pelaku usaha atau penjual.
5. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Jika terjadi perselisihan atau sengketa maka berhak mendapatkan perlindungan secara memadai bagi konsumen terkait haknya dalam mengonsumsi atau menikmati barang dan juga jasa yang sudah dibeli dan dinikmati.
6. Hak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Mendapatkan pendidikan agar dapat memahami dan tidak mudah diperdaya oleh pelaku usaha.
7. Hak diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Mendapatkan layanan yang baik, ramah dan bersikap jujur pada saat ingin membeli barang atau jasa tersebut, dan tidak diperlakukan secara tidak adil atau diskriminatif.
8. Hak mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Penggantian yang sesuai dengan kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang telah dibeli atau mendapatkan sesuai yang diperjanjikan antara penjual dan juga pembeli sebagai konsumen.
9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya (Sukarna, 2016).

Sedangkan kewajiban dari konsumen adalah:

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Konsumen dapat mengerti dan juga memahami serta paham akan tata cara dan juga prosedur dalam pemakaian dan pemanfaatan akan penggunaan barang dan juga jasa.

b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Itikad yang baik dan sungguh-sungguh serta bertanggung jawab dalam melakukan transaksi terhadap barang dan juga jasa yang akan dinikmati atau dikonsumsi.
c. Membayar barang sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Melakukan pembayaran sesuai dengan yang telah diperjanjikan dan tidak dikurangi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban dalam melakukan pembayaran.
d. Mengikuti upaya dalam penyelesaian terhadap hukum akan sengketa perlindungan konsumen. Penyelesaian yang dimaksud adalah perlindungan terhadap konsumen dalam memproduksi barang dan jasa agar konsumen mendapatkan barang dan jasa yang tidak rusak atau cacat agar konsumen dapat menikmatinya.

Selain memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen, maka masyarakat juga harus mengetahui dan juga memahami peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam ketentuan perlindungan konsumen dimana disebutkan pihak pelaku usaha bertanggung jawab guna adanya kepastian hukum, dimana tanggung jawab dari pelaku usaha tersebut meliputi :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan walaupun adanya perjanjian berkaitan dengan klausula baku namun jika berkaitan dengan kerusakan maka pelaku usaha tidak dapat semata-mata juga lari dari tanggung jawabnya dengan menyatakan sudah adanya klausula atau perjanjian baku dimana pembeli dianggap sudah mengetahui dan memahami isi dari perjanjian yang ada, tidak semua pembeli dapat memahami isi dari perjanjian yang ada. Sebagai konsumen tentunya ada yang disebut sebagai konsumen terorganisir dan ada juga yang tidak terorganisir. Dimana yang terorganisir disebutkan bahwa konsumen tersebut sangatlah pintar, cerdas serta berpendidikan tinggi dan juga profesional artinya mengetahui dan mampu akan kualitas suatu barang dan juga jasa serta makanan dan minuman yang akan dibelinya, dan jika terjadi transaksi jual beli maka konsumen tersebut akan banyak mengajukan pertanyaan seputar produk yang akan dibelinya. sedangkan yang tidak terorganisir adalah konsumen yang tidak mempunyai pengetahuan atau pendidikan atau pengalaman soal barang atau produk yang dibelinya sehingga pada saat membeli hanya menerima apa yang dijelasakan oleh pelaku usaha tentang barang tersebut, 2014).
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran. Pencemaran yang dimaksud adalah yang dapat merusak kehidupan sekitarnya, dimana pencemaran dapat terjadi dengan adanya limbah industri atau pabrik yang tercemarnya ke sungai atau laut dan tempat dimana masyarakat atau konsumen mengandalkan hidupnya dari air tersebut, di sisi lain juga dengan adanya sarana kehidupan tersebut dapat mengakibatkan terjadinya penyakit atau terjangkitnya sakit penyakit dimana cenderung mengakibatkan pada masyarakat kosnumen menjadi berbahaya dikarenakan pencemaran air tadi atau memunculkan adanya polusi udara sehingga dapat merusak persendian akan kehidupan setiap manusia dalam kaitannya dengan kehidupannya dalam berbagai sektor (Fitrah, 2020)
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Ganti kerugian yang dimaksud adalah besarnya sesuai dengan biaya-biaya dari pergantian akan biaya yang telah dikeluarkan oleh pembeli berkaitan dengan biaya-biaya akibat kerusakan dari pencemaran

Selanjutnya dalam memperhatikan bentuk dari ganti rugi yang dapat diberikan kepada konsumen yang dirugikan, yakni:

a. Pengembalian uang
   Uang yang dikembalikan kepada konsumen harus sepenuhnya dan tidak boleh ada potongan sedikitpun dan dalam pengembalian uang setidaknya dari awal sudah diperjanjikan atau tidak sehingga harus ada kesadaran dari pelaku usaha dikarenakan kerugian yang diderita oleh konsumen dan sudah sewajibnya dengan mengembalikan uang konsumen sebagai bentuk adanya juga penggantian akan biaya-biaya dari ganti kerugian kepada konsumen yaitu pembeli.
b. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya. Barang dan/atau jasa yang akan diganti harus sesuai atau setara dengan nilai yang akan diganti tidak lebih atau berkurang artinya sesuai dengan nilai dan jumlah atau kualitas dan juga kuantitas dari barang dan atau jasa yang akan diganti beserta juga dengan nilai yang ada.
4. Perawatan kesehatan akibat dari kerugian yang diderita oleh konsumen dapat mengakibatkan terjadinya akan pelayanan kesehatan karena yang dikonsumsi dapat mengakibatkan suatu penyakit sehingga perlu dilakukan adanya kesehatan dan perawatannya yaitu pemeliharan dan juga status dari kesehatan yang ditingkatkan melalui adanya usaha-usaha akan pencegahan juga diagnosis, terapi dan juga pemulihan atau penyembuhan dari penyakit cedera dan juga gangguan fisik dan mental lainnya.
5. Pemberian santunan (Doly, 2021) Pemberian dalam santunan yang sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen, dan pemberian santunan juga sesuai dengan kerugian akan besarnya penderitaan dari konsumen akibat kesengajaan dan kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha atau penjual dalam memasarkan akan barang dan jasanya juga makanan dan juga minuman yang dikonsumsi oleh pembeli.

Dari penjelasan di atas maka penerapan perjanjian baku sepanjang tidakada pengalihan tanggung jawab kepada pembeli maka tidak menjadi masalah, sebaliknya jika ada pengalihan tanggung jawab sudah merupakan perbuatan yang tidak memberikan perlindungan kepada konsumen, dikarenakan konsumen tidak punya pilihan lain hanya menerima apa yang sudah dimintakan oleh pelaku usaha sehingga jika terjadi permalahan maka dari konsumen tidak dapat berbuat apa-apa.

SIMPULAN

Penerapan perjanjian baku dalam hukum perjanjian tidak berdasarkan kepada syarat-syarat sahnya perjanjian dan itikad yang baik karena tidak didasarkan kepada kesepakatan para pihak Akibat hukum dari perjanjian baku dalam hukum perlindungan konsumen menyebabkan pelanggaran kepada hak-hak konsumen karena tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

DAFTAR PUSTAKA

Anugrah Bhakti, RT., & Indrasanta, (2016). *Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terkait Adanya Klausula Baku Di Lingkungan Perbankan*, Jurnal Cahaya Keadilan, 4 (2), hlm. 60-69.

Budhayati, C.T,. (2009). *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jurnal Widya Sari,10 (3), hlm. 232-247.

Doly, Denico. (2021). *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku*, NEGARA HUKUM Membangun Hukum Untuk Keadilan dan Kesejahteraan *(Strengthening Consumer Protection Efforts In Indonesia With Relevant Clause Of Standard)*, 3 (1), hlm. 41-58.

Fitriah, (2020*). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial,* Solusi, 18 (3), hlm. 371-382.

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

Kristiyanti, CTS. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Miru, Ahmadi. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta : PT. Raja Grafiinso Persada.

Poernomo, SL., (2019). Standar Kontrak *dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Standard Contract in Legal Perspectives of Consumer Protection) Jurnal Penelitian Hukum De Jure,* 19 (1), hlm. 109-120.

Salim, HS. (2002). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW),* Jakarta : Sinar Grafika.

Shofie, Y. (2000). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Sukarna, Kadi. (2016*). Peran Lembaga Perlindungan Kosumen Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha*, Hukum dan Masyarakat Madani, 6 (1), hlm. 1-9.

Soekanto, S. (2007). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Sondakh, SCH. (2014). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Lex Privatum, II (2), hlm. 79-86.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Yunus, A. (2019). *Penyalahgunaan Keadaan dalam Bentuk Perjanjian Baku*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, 21 (2), hlm. 173-186.