

perlindungan hukum kepada konsumen terkait pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh Pelaku usaha Happy kiddy tertuang dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK. Selain itu, bentuk perlindungan konsumen terkait pencantuman klausula baku melalui pengawasan dilakukan oleh BPSK dan Pengadilan Negeri.

1. Pendahuluan

Perlindungan konsumen ialah bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas bisnis yang sehat. Pada aktivitas bisnis yang sehat ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen terhadap produsen. Tidak terdapatnya perlindungan yang seimbang mengakibatkan konsumen ada dalam kedudukan yang lemah. Terlebih lagi bila produk yang dihasilkan dari produsen ialah jenis produk yang terbatas, produsen bisa melakukan penyalahgunaan atas kedudukannya yang monopoli itu. Perihal itu pastinya akan menyebabkan kerugian terhadap konsumen.¹

Umumnya definisi konsumen yakni tiap orang yang menggunakan barang ataupun jasa yang ada di masyarakat melalui tujuan guna mencukupi kebutuhannya, orang lainnya ataupun makhluk hidup yang lainnya, untuk beragam kepentingan tanpa memperjualbelikannya lagi. Arti definisi perlindungan konsumen tersebut ditujukan untuk konsumen selaku pengguna paling akhir dari sebuah produk barang maupun jasa, bukan selaku konsumen yang memakai barang ataupun jasa itu yang selanjutnya melakukan pengolahan menjadi produk lainnya, serta selanjutnya diperdagangkan guna mendapatkan keuntungan.² Para pelaku usaha didalam melaksanakan usahanya mengimplementasikan prinsip ekonomi, yakni memperoleh keuntungan sebanyak mungkin melalui pengeluaran sedikit mungkin. Prinsip tersebut yang selanjutnya memberikan dorongan kepada sejumlah pelaku usaha guna melangsungkan tindakan merugikan konsumen, berhubungan terhadap produk yang diedarkan pada masyarakat.³

Keadaan yang demikian itu, dalam satu pihak memang cenderung memberikan keuntungan untuk konsumen, perihal itu disebabkan kebutuhan konsumen akan barang maupun jasa yang diinginkan bisa terpenuhi dan makin terbuka lebar kebebasan mereka guna bisa melakukan pemilihan terhadap beragam macam jenis kualitas produk barang maupun jasa sesuai terhadap keinginan maupun kemampuan konsumen. Namun fenomena maupun kondisi itu bisa menyebabkan kedudukan konsumen serta pelaku usaha menjadi tidak seimbang, bahkan konsumen ada dalam posisi yang lemah, sebab mayoritas konsumen cenderung menjadi objek kegiatan bisnis guna memperoleh laba yang semaksimal mungkin oleh sejumlah pelaku usaha lewat promosi pada media online maupun cetak, dan penerapan perjanjian standar yang terkadang cenderung benar-benar

¹ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta 2013, h. 1.

² Sarah Selfina Kuahaty et al., "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah," *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63-72.

³ Andi Astari Rasyida, "*Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar*", Skripsi, Fak. Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2015, h. 1-2.

mengakibatkan kerugian terhadap konsumen didalam menawarkan maupun memperdagangkan produk barang maupun jasa⁴.

Penerapan perjanjian standar atau klausula baku oleh para pelaku usaha untuk memperdagangkan suatu produknya yaitu barang maupun jasa merupakan tindakan yang sangat merugikan konsumen. Perjanjian standar atau klausula baku ialah aturan sepihak pada kwitansi, bon ataupun faktur, perjanjian maupun dokumen yang lain pada transaksi jual beli yang mengakibatkan kerugian konsumen. Terdapatnya “klausula baku” mengakibatkan kedudukan konsumen lemah daripada terhadap pelaku usaha. UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (10) menetapkan; “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;” Menurut Sutan Remi Sjahdeini, mengartikan “perjanjian standar atau klausula baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan”⁵.

Adanya ketidakseimbangan pengaturan tentang kewajiban maupun tanggung jawab yang harus dipikul oleh setiap pihak dikarenakan penjual membebaskan dirinya dari segala bentuk kerugian yang diderita konsumen (tanpa memperhatikan, kemungkinan timbulnya kerugian tersebut timbul karena kesalahannya). Klausul yang demikian, bukanlah suatu klausul yang mempunyai kekuatan mengikat secara penuh, karena seperti halnya yang telah ditetapkan pada Pasal 1494 KUH Perdata, bunyinya: “Meskipun telah diperjanjikan bahwa si-penjual tidak akan menanggung suatu apapun, namun ia tetap bertanggungjawab tentang apa yang berupa akibat darisuatu perbuatanyang dilakukan olehnya; segala persetujuan yangbertentangan dengan itu adalah batal.” Berdasarkan bunyi pasal di atas, dapatlah diketahui bahwa tidak bertanggung jawabnya penjual/pelaku usaha hanyalah terbatas pada akibat-akibat yang timbul di luar perbuatan yang dilakukan olehnya, sedangkan bila kerugian tersebut disebabkan karena perbuatan yang dilakukan olehnya, maka penjual harus tetap bertanggung jawab, seperti layaknya penjual pada umumnya (karena klausul tersebut dinyatakan batal).

Pembuatan dan penerapan klausula baku dari para pelaku usaha selain pada transaksi jual beli, jasa parkir, dan transaksi lainnya, kini penggunaan klausula baku digunakan juga dalam jasa penyediaan wahana bermain anak-anak yang terdapat pada pusat perbelanjaan modern seperti *Mall* dan sebagainya. Cara mengakses wahana bermain anak-anak oleh para konsumen dilakukan dengan cara membeli atau bertransaksi menggunakan satu kartu akses atau yang sering disebut dengan kartu anggota yang telah disediakan oleh pihak pelaku usaha, yang mana dalam kartu member tersebut telah dibuat satu klausula baku atau perjanjian standar oleh pelaku usaha ataupun penyedia jasa itu.

Sebagaimana yang telah diterapkan oleh pihak *Happy Kiddy* pada *Maluku City Mall* (MCM) Kota Ambon Provinsi Maluku. Dimana para konsumen yang hendak mengakses wahana bermain anak tersebut haruslah membeli tiket terlebih dahulu atau dengan membuat kartu anggota barulah dapat mengakses wahana bermain anak tersebut, namun

⁴ Eli Wurua Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, h.2

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, h. 139

apabila konsumen yang telah memiliki kartu anggota tetapi jarang mengakses wahana *happy kiddy* tersebut maka, konsumen tidak akan mendapatkan poin atau bonus pada kartu anggotanya.

Kasus penerapan klausula baku yang dibuat dan diterapkan oleh pihak pelaku usaha wahana bermain anak-anak dalam hal ini *happy kiddy* pada *Maluku City Mall* (MCM) Kota Ambon Provinsi Maluku dengan mewajibkan pembuatan kartu anggota sebagai alat transaksional. Pemberlakuan kewajiban tersebut kepada konsumen pada kenyataannya banyak ditemukan sejumlah pelanggaran yang menyebabkan kerugian kepada konsumen yang pastinya mempunyai keterkaitan terhadap pencantuman klausula baku atau yang disebut dengan ketentuan pemakaian kartu anggota *happy kiddy*. Ketentuan *a quo* yang dimaksud adalah: 1) Kartu ini hanya berlaku di *Happy Kiddy* dimana kartu ini anda dapatkan; 2) Kartu ini tidak dapat di uangkan; 3) (satu) kartu berlaku maksimal 5 (lima) anak; 4) Pembuatan kartu dikenakan biaya administrasi sejumlah Rp. 10.000; 5) Penggantian kartu anggota dikenakan biaya administrasi Rp. 20.00; 6) *Happy Kiddy* berhak sewaktu-waktu merubah ketentuan yang berlaku untuk program kartu anggota ini tanpa pemberitahuan lebih dulu; 7) Syarat maupun Ketentuan berlaku mengikuti peraturan *happy kiddy*.

Selain klausula baku pada ketentuan pemakaian kartu anggota di atas, ada pula ketentuan atau klausula semacam lisan yang ditetapkan oleh pihak *happy kiddy* kepada para konsumen diantaranya: 1) Konsumen diwajibkan atau diharuskan membuat kartu anggota *happy kiddy* agar mudah mengakses wahana bermain anak-anak dan mendapatkan potongan harga serta mendapatkan fasilitas tambahan yang telah disediakan oleh pihak *happy kiddy*; 2) Konsumen yang tidak mempunyai atau tidak bertransaksi menggunakan kartu anggota *happy kiddy* pada hari biasa dikenakan harga sejumlah Rp. 85.000, sedangkan konsumen yang menggunakan kartu anggota *happy kiddy* dikenakan biaya sejumlah Rp. 60.000; 3) Pada hari libur (*weekend*) konsumen yang tidak memiliki kartu anggota *happy kiddy* dikenakan harga sejumlah Rp. 100.000, sedangkan konsumen dengan kartu anggota *happy kiddy* dikenakan harga sejumlah Rp. 75.000.

Penerapan Klausula baku dan kewajiban menggunakan kartu anggota *happy kiddy* dalam bertransaksi pada wahana bermain anak-anak oleh pihak *happy kiddy* ini tentu saja sangat merugikan konsumen, apabila konsumen kehilangan kartu anggota, atau tidak membawa kartu anggota, dan tidak mau membuat kartu anggota akan diperlakukan berbeda, hal ini disebabkan karena adanya penerapan klausula baku dan kebebasan ketentuan yang sudah dilakukan penetapan dengan cara sepihak dari pihak *happy kiddy* sebagaimana yang tertuang dalam klausula baku tersebut di atas.

Berdasarkan Pasal 18 Ayat 1 huruf (a) dan (b) UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen, yang menerangkan bahwa "pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;" Berkaitan terhadap kasus di atas, terlihat jelas bahwa posisi pelaku usaha sangat dominan dan memaksakan para konsumen untuk dapat tunduk pada klausula sepihak yang mereka buat serta mengalihkan

tanggung jawabnya kepada konsumen, dalam kasus seperti posisi konsumen adalah korban yang semestinya diberikan perlindungan atas haknya guna menghindari sikap negatif pelaku usaha kepada konsumen, dikarenakan telah banyak beberapa kasus yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitiannya yakni Juridis Normatif yakni, jenis penelitian dengan melangsungkan telaah maupun analisis terhadap aturan perundang-undangan dan kepustakaan hukum yang melakukan pengaturan serta menjelaskan tentang aspek-aspek hukum perjanjian sertaperindungan hukum kepada konsumen yang berhadapan dengan penerapan klausula baku.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Kewajiban Konsumen Menjadi Anggota Happy Kiddy Melanggar Hak Konsumen

Perjanjian baku adalah suatu perjanjian dengan isi dan susunannya yang sudah baku, Perjanjian baku seringkali digunakan oleh perusahaan dengan tujuan agar perjanjian dapat dilakukan secara cepat dan praktis; Pada perjanjian baku, konsumen dalam hal ini, hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak yang di tawarkan kepada konsumen; Praktik perjanjian baku sering dibuat dalam kondisi yang tidak seimbang. Oleh karena itu setiap masyarakat berhak untuk mendapat pembelaan di depan hukum sehingga dapat diartikan bahwa hukum ialah peraturan atau ketentuan-ketentuan tertulis maupun tidak tertulis yang mengatur kehidupan masyarakat dan mempunyai sanksi bagi pelanggarnya.⁶

Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha. Banyaknya kasus perlindungan konsumen di Indonesia khususnya terkait dengan adanya klausula baku, maka perlu dibentuk suatu peraturan perundang-undangan yang menjamin adanya keamanan dan kenyamanan bagi konsumen. Terbentuknya UUPK di Indonesia memberikan suatu perlindungan tersendiri kepada konsumen, akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum menggunakan haknya sebagai konsumen. Banyak masyarakat yang tidak perduli dengan adanya perlindungan konsumen dan juga kurang memahami UUPK tersebut padahal masyarakat dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Kewajiban dalam Perjanjian Menurut Undang-undang, dalam perjanjian ketentuan dan syarat yang meliputi hak dan kewajiban para pihak perlu dirumuskan, dalam Pasal 1320 KUHPerduta menyatakan bahwa Sahnya suatu perjanjian/perikatan dilihat dari 4 unsur: 1) Cakap; 2) Adanya kesepakatan; 3) Suatu hal tertentu; 4) Suatu sebab yang halal.

Suatu perikatan/perjanjian dikatakan sah apabila memenuhi 4 unsur diatas. Ketika unsur-unsur itu telah dipenuhi maka hak dan kewajibapun dari masing-masing pihak bisa dipertanggung jawabkan. Rincian hak dan kewajiban para pihak adalah bagian yang

⁶Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2005), h. 8.

merupakan perumusan yang sesungguhnya dari suatu transaksi bisnis. Penyusunan ketentuan hak dan kewajiban para pihak ini memerlukan kejelian dan kecermatan yang terlatih.

Kecakapan: Cakap untuk mengadakan Perikatan, Pasal 1329 KUHPerdata menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap. Kemudian Pasal 1330 menyatakan bahwa ada beberapa orang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yakni: Pertama, orang yang belum dewasa; Kedua, mereka yang ditaruh di bawah pengampunan; dan Ketiga, orang-orang perempuan dalam pernikahan, (setelah diundangkannya Undang-undang no 1 tahun 1974 pasal 31 ayat 2 maka perempuan dalam perkawinan dianggap cakap hukum). Seseorang dikatakan belum dewasa menurut pasal 330 KUHPerdata jika belum mencapai umur 21 tahun. Seseorang dikatakan dewasa jika telah berumur 21 tahun atau berumur kurang dari 21 tahun, tetapi telah menikah. Dalam perkembangannya, berdasar Pasal 47 dan 50 UU No. 1 Tahun 1974 kedewasaan seseorang ditentukan bahwa anak berada di bawah kekuasaan orang tua atau wali sampai umur 18 tahun. Wahana *happy kiddy* dibuat khusus untuk anak-anak artinya yang menjadi konsumen adalah anak-anak yang masih dibawah umur atau yang masih membutuhkan pengampunan orang tua. Pihak *happy kiddy* sengaja untuk membuat klausul baku karena konsumennya adalah anak-anak yang tidak mengetahui atau tidak dapat melakukan suatu perikatan atau perjanjian. Klausul baku yang dibuat *happy kiddy* secara tidak langsung memuat unsur paksaan, sehingga konsumen harus mengikuti aturan yang dibuat oleh *happy kiddy* jika ingin bermain di wahana *happy kiddy* sedangkan dalam suatu perjanjian atau perikatan tidak boleh ada unsur paksaan antara salah satu pihak;

Adanya Kesepakatan: Kata sepakat didalam perjanjian pada dasarnya adalah pertemuan atau persesuaian kehendak antara para pihak didalam perjanjian. Seseorang dikatakan memberikan persetujuannya atau kesepakatannya (*Toestemming*) jika ia memang menghendaki apa yang disepakati. Mariam Darus Budruzaman melukiskan pengertian sepakat sebagai persyaratan kehendak yang disetujui (*Overeenstemende Wilsoverklaring*) antar para pihak-pihak. Klausul baku yang dibuat *happy kiddy* tidak membutuhkan kesepakatan dari konsumen, karena klausul baku yang dibuat secara sepihak. Konsumen hanya mengikuti aturan yang dibuat oleh pihak *happy kiddy*. Namun klausul baku yang dibuat sangat merugikan pihak konsumen.

Suatu hal tertentu: Syarat sahnya perjanjian yang ketiga adalah adanya suatu hal tertentu (*eenbepaald onderwerp*). Pasal 1333 KUHPerdata menentukan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai pokok suatu benda (*zaak*) yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Suatu perjanjian harus memiliki objek tertentu. Suatu perjanjian haruslah mengenai suatu hal tertentu (*certainty of terms*), berarti bahwa apa yang diperjanjikan, yakni hak dan kewajiban kedua belah pihak. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Istilah barang dimaksud di sini apa yang dalam bahasa Belanda disebut sebagai *zaak*. *Zaak* dalam bahasa belanda tidak hanya berarti barang dalam arti sempit, tetapi juga berarti yang lebih luas lagi, yakni pokok persoalan. Oleh karena itu, objek perjanjian tidak hanya berupa benda, tetapi juga bisa berupa jasa. Objek perjanjian yang dibuat pihak *happy kiddy* tertuju pada barang dan/atau jasa, namun lebih tertuju pada klausul yang memberikan keuntungan secara sepihak dan merugikan pihak konsumen dengan Klausul Baku yang dibuat.

Sebab yang halal: Syarat sahnya perjanjian yang keempat adalah adanya kausa hukum yang halal. Kata kausa yang diterjemahkan dari kata *oorzaak* (Belanda) atau *causa* (Latin) bukan berarti sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian, tetapi mengacu kepada isi dan tujuan perjanjian itu sendiri. Misalnya dalam perjanjian jual beli, isi dan tujuan atau kausanya adalah pihak yang satu menghendaki hak milik suatu barang, sedangkan pihak lainnya menghendaki uang.

Klausul baku yang dibuat oleh pihak *happy kiddy* telah bertentangan dengan UUPK, pasal 18 ayat (1) bahwa: "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: Pelaku usaha *happy kiddy* membuat klausul baku secara sepihak, dimana salah satu isi poinnya itu mengalihkan tanggung jawab. Pihak *happy kiddy* tidak menanggung resiko atas kehilangan kartu anggota yang hilang, kemudian poin-poin yang ada di dalam kartu anggota yang didapatkan *costumer* dinyatakan hangus dan tidak menjadi tanggung jawab pihak *happy kiddy*; b). menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya,

Secara tidak langsung, pihak *happy kiddy* telah membuat perjanjian baku yang memaksa pihak konsumen harus tunduk pada perjanjian baku tersebut apabila tidak mengikuti atau tunduk pada perjanjian baku itu maka konsumen tidak bisa menggunakan jasa wahana *happy kiddy*. Suatu perikatan/perjanjian dikatakan sah apabila memenuhi 4 unsur diatas. Ketika unsur-unsur itu telah dipenuhi maka hak dan kewajibanpun dari masing-masing pihak bisa dipertanggung jawabkan. Rincian hak dan kewajiban para pihak adalah bagian yang merupakan perumusan yang sesungguhnya dari suatu transaksi bisnis. Penyusunan ketentuan hak dan kewajiban para pihak ini memerlukan kejelian dan kecermatan yang terlatih.

Pasal 1338 KUHPdata, sebuah perjanjian wajib dilakukan berdasarkan itikad baik, yaitu kepatutan dan kepantasan. Asas hukum merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut. Asas hukum perlu dipandang sebagai dasar-dasar umum atau petunjuk-petunjuk bagi hukum yang berlaku. Pembentukan hukum praktis perlu berorientasi pada asas-asas hukum tersebut, dengan kata lain asas hukum ialah dasar-dasar atau petunjuk arah dalam pembentukan hukum positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa asas Hukum dapat mengoreksi dan meluruskan sebuah aturan Hukum konkrit yang bertentangan dengan asas hukum itu sendiri, dan sayangnya aturan Hukum konkrit harus mengimplementasikan asas-asas Hukum. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai yang diperjanjikan, maka pihak yang satu berhak untuk menempuh jalur hukum untuk mendapatkan haknya.

Itikad baik merupakan kewajiban yang diatur dalam pasal 7 UUPK, menyatakan bahwa Kewajiban pelaku usaha adalah: a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; e) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha harus memiliki itikad baik dalam melakukan usahanya, sesuai dengan Pasal 7 UUPK. Selain itu wujud dari itikad baik dari pelaku usaha adalah mempertanggungjawabkan segala hal menyangkut usahanya kepada konsumen tanpa diskriminatif. Oleh sebab itu *happy kiddy* harus memiliki itikad baik dalam melakukan usahanya bukan membuat klausul baku sebagai pengalihan tanggungjawab. Adapun pengaturan menyangkut hak konsumen, diatur dalam Pasal 4 menyatakan bahwa Hak konsumen adalah: a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pihak *Happy Kiddy* tidak memiliki itikad baik dalam melakukan usahanya, sehingga melanggar Pasal 4 dan 7 UUPK. Konsumen harus mendapatkan hak-haknya apabila menggunakan jasa *Happy Kiddy*, konsumen juga harus mendapatkan informasi yang jelas terkait penggunaan jasa *Happy Kiddy*, konsumen juga harus didengar pendapat dan keluhannya menyangkut adanya Klausul Baku yang dibuat oleh *Happy Kiddy* karna dianggap merugikan konsumen, konsumen juga harus dilayani secara benar dan jujur tidak diskriminatif, dan yang paling penting adanya itikad baik dari pihak *Happy Kiddy* untuk memberikan kompensasi kepada konsumen dalam menggunakan jasanya yang tidak termuat atau tidak diatur dalam klausul baku tersebut. Menurut Pasal 1313 KUHPerdara, ialah "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatnya dirinya terhadap satu orang lain atau lebih"; Abdulkadir Muhammad; berpendapat "Perjanjian adalah salah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam dalam lapangan harta

kekayaan".⁷ Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UUPK, maka akibat hukum dari klausula baku telah memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1), UUPK adalah batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK. Terhadap klausula- klausula yang telah batal demi hukum tersebut wajib diganti dan disesuaikan dengan aturan UUPK.

Berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) huruf d, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), telah mengatur perihal larangan bagi pelaku usaha tentang hal-hal sebagai berikut: " 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: pengalihan tanggungjawab.

Klausula baku di dalam perjanjian merupakan upaya pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen yang seharusnya tidak diperbolehkan oleh undang-undang. Namun pada kenyataannya masih banyak ditemukan klausula baku pada perjanjian yang dibuat oleh para pelaku usaha. Klausula baku dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat dari kedudukan atau posisi tawar- menawar yang tidak seimbang antara para pihak. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga merupakan bentuk campur tangan negara dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, dalam Pasal 18 UUPK dimuat peraturan yang membatasi kebebasan subjek hukum dalam membuat perjanjian, Termasuk terkait keberadaan klausula baku.⁸

3.2 Upaya Perlindungan Hukum Untuk Konsumen Yang Menolak Menjadi Anggota Happy Kiddy

Tersedianya Ketentuan yang Mengatur Perlindungan Konsumen terkait Pencantuman Klausula Baku baik oleh Pemerintah Keuangan Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan konsumen pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.⁹

Adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan umum UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memperhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.¹⁰ Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, yang isinya antara lain: 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; 2) Menyatakan

⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, h. 224-225

⁸ *Ibid*, h. 4

⁹ Happy Susanto, *Op.Cit.*, h. 5

¹⁰ *Ibid*, h. 4

bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen; 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen; 4) 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; 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen; 6) Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli; 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya; 8) 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.

Penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan larangan pencantuman klausula baku, yaitu "larangan pembuatan atau pencantuman klausula baku tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak". Dengan demikian berlakunya Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen bertujuan menempatkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan dan menghindarkan konsumen dari kerugian.

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti". Pencantuman klausula baku tersebut dapat berbentuk tulisan yang kecil serta diletakkan secara samar dan letaknya di tempat yang telah diperkirakan akan terlewatkan oleh pembaca. Hingga saat kesepakatan terjadi, konsumen biasanya hanya memahami sebagian kecil dari perjanjian tersebut karena hanya dibaca sekilas, tanpa dipahami secara mendalam konsekuensi yuridisnya. Keadaan inilah yang membuat konsumen seringkali tidak mengetahui apa yang menjadi haknya.¹¹

Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa "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". Kemudian Pasal 18 ayat (4) menyatakan bahwa "pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK".¹² Perlindungan Kepada Konsumen terkait Pencantuman Klausula Baku melalui Pengawasan oleh BPSK

Tugas Lembaga pengawasan adalah mengawasi perusahaan dalam menjalankan usaha, apakah berjalan sesuai aturan yang ada atau tidak. Karenanya tugas lembaga pengawasan sangat penting dan menjadi bagian dari organisasi dalam bisnis". Pengawasan atas keberlakuan perjanjian baku dan klausula baku dapat dilakukan oleh BPSK yang

¹¹ M. Sadar, dkk, *Op. Cit.*, h. 39.

¹² *Ibid* h. 23

didasarkan pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, "BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen". Salah satu tugas dan wewenang yang dimiliki oleh BPSK disebutkan dalam Pasal 3 huruf c yakni "melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku".

Pasal 9 disebutkan bahwa: 1) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen; 2) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.; 3) Peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan; 4) Bilamana pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku; 5) Perlindungan Kepada Konsumen terkait Pencantuman Klausula Baku melalui Mekanisme Penyelesaian Sengketa melalui BPSK dan Pengadilan

Menurut UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 45 ayat (1) "setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum.¹³ Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Salah satu bentuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah melalui BPSK. Menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (12), BPSK adalah "badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen". Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 fungsi strategis dari BPSK, yaitu:¹⁴ 1) BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (alternative dispute resolution), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase; 2) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha

¹³ Happy Susanto, *Op. Cit.*, h. 75.

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.*, h. 83.

(Pasal 52 butir c UUPK); 3) Salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi, tidak hanya klausula baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha atau badan usaha perusahaan-perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik negara.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, cara penyelesaian sengketa oleh BPSK antara lain: 1. Konsiliasi Berdasarkan Pasal 1 angka 9, konsiliasi adalah “proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaian diserahkan kepada para pihak”. 2. Mediasi Berdasarkan Pasal 1 angka 10, mediasi adalah “proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. 3. Arbitrase Berdasarkan Pasal 1 angka 11, arbitrase adalah “proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK”.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.¹⁹⁸ Permohonan tersebut juga bisa diajukan oleh ahli waris dan kuasanya jika ternyata konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia, sedang sakit, telah lanjut usia, belum dewasa, atau orang yang berkewarganegaraan asing. Permohonan yang dibuat secara tertulis akan diberikan bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK. Sedangkan permohonan yang dibuat secara lisan akan dicatatkan dalam suatu format yang telah disediakan dengan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol konsumen yang bersangkutan atau yang mewakilinya. Berkas permohonan yang telah dicatatkan oleh sekretariat BPSK kemudian ditulis tanggal dan nomor registrasi.¹⁵

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai: 1) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri; 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha; 3) Barang atau jasa yang diadukan; 4) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain); 5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut; 6) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh; 7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada). Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambatlambatnya dalam waktu 21 hari (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Pasal 37 ayat (4) mengatakan bahwa “hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.”

¹⁵ Happy Susanto, *Op. Cit.*, h. 82

Keputusan majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dapat memuat sanksi administratif. Kemudian “penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa”. Apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil mencapai kata sepakat, maka para pihak dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan apabila melihat Pasal 48 UUPK, maka mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Maka, penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri dilakukan seperti mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, yakni dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi ataupun kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.¹⁶

4. Kesimpulan

Aturan wajib yang di yang ditetapkan oleh *Happy Kiddy*, dengan mewajibkan konsumen menjadi anggota *Happy Kiddy* telah melanggar hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 kewajiban untuk menjadi anggota *Happy Kiddy* diterapkan melalui Klausula Baku yang mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha *happy kiddy* kepada konsumen, dalam praktiknya, tidak jarang ditemui konsumen yang belum mengetahui bagaimana cara memperoleh hak-haknya dalam perlindungan konsumen, maka diperlukan penyuluhan yang intensif kepada konsumen mengenai BPSK sebagai peradilan non litigasi untuk menyelesaikan sengketa terkait kerugian yang dialami dalam pencantuman klausula baku.

Daftar Referensi

- Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2005.
- Andi Astari Rasyida, “Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar”, Skripsi, Fak. Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2015.
- Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesi*, Rajawali Pers, Jakarta 2013.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Kuahaty, Sarah Selfina, Teng Berlianty, Theresia Louize Pesulima, Agustina Balik, and Maichel Lesnussa . “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah.” *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63–72.

¹⁶ Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.*, h. 127