

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap pembuatan peraturan perundang-undangan di Indonesia selalu dapat dilihat dari pemahaman filosofis terhadap Pancasila sebagai filsafat. Hal tersebut harus diartikan dengan konsep nilai Pancasila. Filsafat Pancasila mampu memberikan dan mencari kebenaran substansial tentang hakikat negara, ide negara, dan tujuan negara. Dasar negara kita ada lima dasar dimana setiap silanya berkaitan dengan sila yang lain dan merupakan satu kesatuan yang utuh, tidak terbagi dan tidak terpisahkan. Saling memberikan arah dan sebagai dasar kepada sila yang lainnya¹. Tujuan negara akan selalu kita temukan dalam setiap konstitusi negara bersangkutan (di Indonesia ditemukan dalam konstitusi/UUD NRI Tahun 1945), karenanya tidak selalu sama dan bahkan ada kecenderungan perbedaan yang jauh sekali antara tujuan di satu negara dengan negara lain. Bagi Indonesia, secara fundamental tujuan itu ialah Pancasila dan sekaligus menjadi dasar berdirinya negara ini.²

Pasal 2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, ditegaskan Pancasila merupakan sumber

¹ Bambang Satriya, *Filsafat Pancasila*, Banten, Nirmana Media, 2017, hlm. 10.

² Joice Soraya, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen : Aturan Hukum Yang Disesuaikan Dengan Nilai Pancasila*, Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF, Volume 13, no. 1, April, Tahun 2022.

segala sumber hukum negara. Itu berarti semua Peraturan Perundang-Undangan harus berdasarkan atau bersumber dari Pancasila. Karena itu, tentunya tidak boleh bertentangan dengan Pancasila. Begitupun Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibuat mengacu pada prinsip Indonesia merupakan Negara Hukum sesuai dengan konsep yang terdapat dalam Pancasila dimana Negara Indonesia menganut pemikiran *rechstaat*. Hal ini terlihat pada pasal 1 ayat 3 yang menyatakan “bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum.

Konsep Negara Hukum yang terdapat pada Pancasila ini telah nampak pada pemikiran dari Soepomo ketika menulis penjelasan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang saat itu berpendapat bahwa³:

Konsep negara hukum adalah konsep modern yang tidak tumbuh dari dalam masyarakat Indonesia sendiri. Ada dua cara pandang dalam melihat hubungan masyarakat, yaitu: pertama, cara pandang individualistik atau asas perseorangan, dimana perseorangan lebih diutamakan dibandingkan dengan organisasi atau masyarakat. Pola pemikiran ini berkembang di Eropa Barat dan Amerika Serikat, kedua, cara pandang integralistik atau asas kekeluargaan, dimana masyarakat diutamakan, dibandingkan dengan perseorangan. Dari kedua konsep ini, Indonesia cenderung lebih sesuai dengan pemikiran yang kedua yaitu cara pandang integralistik.

Konsep negara hukum terdapat prinsip perlindungan terhadap konsumen memegang peranan penting sebagai upaya menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Negara hukum (*rechtsstaat*) mengharuskan adanya kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan bagi

³ *Ibid*, hlm 61 dikutip dari Mohamammad Yamin, *Proklamasi dan Konstitusi Republik Indonesia*, Jakarta:Djambatan, 1952, hlm.75.

setiap warga negara, termasuk konsumen. Satu prinsip dasar dalam negara hukum adalah perlindungan terhadap pihak yang lemah dalam suatu hubungan hukum, yang dalam konteks transaksi ekonomi, konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.⁴

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan awal pembuatan aturan (Undang-Undang) tersebut adalah untuk melindungi hak-hak para konsumen agar para pelaku usaha tidak melupakan standarisasi hak-hak para konsumen dalam kegiatan bisnis barang / jasa sehingga konsumen tidak dirugikan. Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dijalankan melalui berbagai mekanisme yang melibatkan pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dalam praktiknya, undang-undang ini menjadi dasar hukum untuk menilai dan menangani berbagai tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, baik secara perdata maupun pidana. Salah satu bentuk penerapan konkret adalah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa yang ditawarkan kepada publik. Informasi tersebut mencakup harga, kualitas, fungsi, serta risiko penggunaan suatu produk, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK.⁵

⁴ Sutarno. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019, hlm 17.

⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 12

Bisnis barang/jasa semakin berkembang dan kian melaju kencang, pemanfaatan teknologi digitalisasi dalam perjanjian baku pun mencakup dalam perjanjian baku digital. Hal ini ditandai dengan tingginya angka penawaran produk barang dan jasa yang ditawarkan pelaku usaha pada konsumen. Penawaran dilakukan dengan media iklan / secara langsung atau media digitalisasi sehingga mudah bagi konsumen untuk menentukan keinginannya. Kondisi tersebut memiliki keuntungan bagi konsumen, lantaran kebutuhan konsumen tersedia, terpenuhi, serta beragam sesuai budget, keperluan, dan kemampuannya.

Hubungan penjualan terjadi dan perjanjian dibuat ketika konsumen memutuskan untuk mengambil barang dan/atau jasa yang ditawarkan dan adanya transaksi jual beli barang/jasa antara pelaku usaha dan konsumen⁶. Namun sangat disesalkan terkadang konsumen tidak cermat dalam memilih barang dan/atau jasa yang ditawarkan, baik secara konvensional maupun secara online. Para pelaku usaha biasanya membuat perjanjian secara sepihak dengan menuliskan ketentuan-ketentuan baku yang mengikat, sehingga mau tidak mau, konsumen terpaksa menyetujuinya. Hampir juga dalam setiap perjanjian jual beli/jasa antara pelaku usaha dengan konsumen tercantum klausula baku yang dilakukan secara konvensional, maupun secara digital. Tidak disangka ternyata lebih dari 90 persen penyantunan klausula baku dalam perjanjian jual beli barang/jasa apapun juga, merugikan konsumen.⁷

⁶ Sri, P. L. *Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Citra Aditya Abadi, 2019, hlm . 19.

⁷ <https://www.hukumonline.com/berita/a/90-persen-klausula-baku-rugikan-konsumen-hol6735/>, dikases pada tanggal 20 Januari 2024 pukul 20.00 Wib.

Permasalahan ini semakin kompleks karena lemahnya pengawasan dari otoritas terkait serta rendahnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka. Banyak konsumen tidak memahami isi perjanjian yang mereka tanda tangani, atau bahkan merasa tidak memiliki pilihan selain menerima seluruh ketentuan yang ditetapkan pelaku usaha. Akibatnya, ketika terjadi pelanggaran atau kerugian, konsumen sering kali tidak tahu bagaimana cara mengajukan keberatan atau menyelesaikan sengketa.

Klausula baku sendiri merupakan peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat yang harus dipatuhi oleh konsumen. Klausula baku yang merugikan tersebut, terutama terjadi dalam beberapa kegiatan bisnis barang/jasa baik secara konvensional maupun digital sebagai berikut⁸:

1. Perjanjian Perbankan
2. Perjanjian Lembaga Keuangan Bukan Bank
3. Perjanjian Perusahaan Pembiayaan
4. Perjanjian Sewa Guna Usaha / Leasing
5. Perjanjian Modal *Ventura*
6. Perjanjian Jual Beli Surat Berharga
7. Perjanjian Usaha Kartu Kredit
8. Perjanjian jual beli properti dan kendaraan bermotor.

⁸ Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015, hlm 3.

9. Perjanjian pemberian jasa komersial serta pemberian jasa professional
10. Perjanjian Elektronik

Banyak sekali klausula baku, baik secara konvensional maupun digital yang sangat merugikan konsumen, sehingga posisi konsumen sangat jauh di bawah. Ini yang perlu didongkrak agar kedudukan konsumen sederajat dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak.⁹

Selain banyak yang merugikan konsumen, klausula baku tersebut jelas-jelas melanggar larangan yang terdapat dalam pasal 18 ayat 1, 2 dan 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Di antaranya, larangan mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen, dan lain sebagainya.¹⁰

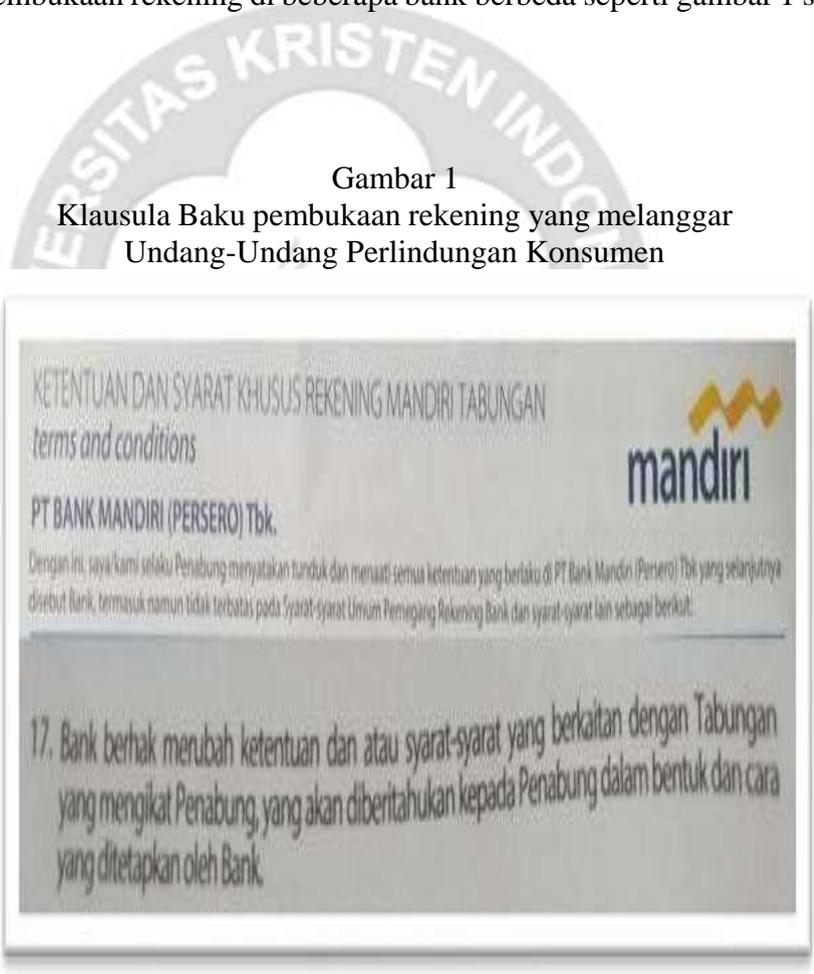
Beberapa komplain yang dinilai merugikan konsumen, antara lain kalimat klausula baku yang panjang dan hurufnya yang kecil-kecil serta banyaknya pemakaian istilah asing, walaupun terkadang oleh pelaku usaha barang/jasa telah memperingatkan kepada konsumen agar konsumen membaca baik-baik klausula yang terdapat dalam perjanjian tersebut, namun kendati konsumen telah membacanya dan kemudian tidak menyetujui beberapa klausula yang tercantum, maka semua prosesnya tidak akan disetujui oleh

⁹ Kiki, K. R, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku*. Jurnal Ius Civile (Refleksi Penegakan Hukum dan Keadilan 19(1), 2022, hlm 159–168.

¹⁰ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014.

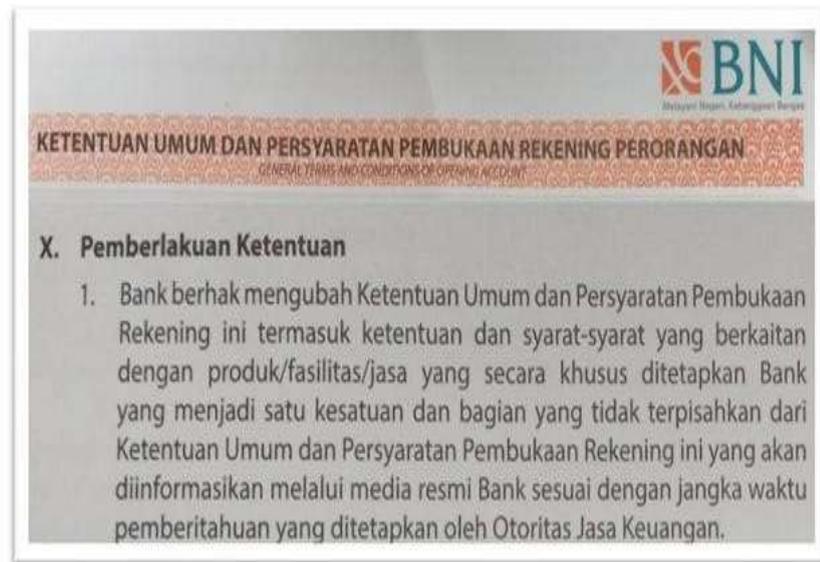
pelaku usaha. Klausula baku seperti ini umumnya digunakan oleh perbankan, asuransi, jasa pegadaian, gas, listrik dan sebagainya. Pelaku usaha BUMN atau swasta sudah menggunakannya. Alasan pelaku usaha menggunakan perjanjian baku agar format perjanjian baku lebih terstandar. Dengan harapan penggunaan perjanjian baku bisa memudahkan kerja pelaku usaha.¹¹

Contoh perjanjian klausula baku yang merugikan nasabah/konsumen dalam pembukaan rekening di beberapa bank berbeda seperti gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1
Klausula Baku pembukaan rekening yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹¹ Zaelani, “Perjanjian Baku Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, Jurnal Legislasi Indonesia No.4. Vol. 10, 2023, hlm. 402.



Berdasarkan kedua contoh klausula baku pada gambar 1, memiliki kesamaan dalam menetapkan hak nya dalam mengubah peraturan dan ketentuan yang berlaku dengan kuasa yang dimiliki sebagai pihak bank. Contohnya adalah masing-masing bank dapat menaikkan biaya administrasi bulanan secara sepihak terhadap rekening tabungan berdasarkan perhitungan bank itu sendiri. Alhasil, banyak saldo rekening tabungan mengalami pengurangan. Seperti kegunaan tabungan sebagai wadah penyimpanan, nasabah akan menggunakan sisa saldo dalam tabungannya untuk keperluannya. Namun karena kenaikan biaya administrasi yang dinaikkan secara sepihak membuat nasabah tidak mampu melakukan pemenuhan keperluan karena saldo di rekening berkurang. Umumnya, nasabah akan mempertanyakan tentang pengurangan saldo yang tidak diketahuinya kepada customer service yang bertugas, saat itu nasabah baru dapat mengetahui kenaikan biaya administrasi tersebut, meskipun pihak bank pada umumnya telah memberikan penjelasan mengenai biaya - biaya yang akan dikenakan sesuai dengan produk perbankan

yang dinikmati, tetap pihak nasabah tidak pernah mengetahui apabila kenaikan biaya - biaya tersebut dengan konfirmasi secara personal. Artinya, nasabah sendiri yang secara aktif harus mencari tahu melalui media lain yang disediakan oleh bank seperti website resmi.

Gambar 2
Klausula Baku Karcis Parkir
yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen



Gambar 2 menunjukkan bahwa Karcis parkir adalah bukti transaksi yang diterima oleh pengguna jasa parkir sebagai tanda bukti bahwa kendaraan mereka telah diparkir di suatu area tertentu. Di dalam karcis parkir, sering kali terdapat klausula baku yang mengatur hubungan antara pihak penyedia layanan parkir (biasanya pengelola atau pemilik tempat parkir) dengan pengguna jasa parkir. Klausula ini biasanya mencakup berbagai ketentuan yang diatur oleh pengelola parkir, namun tidak ada ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi.

Klausula ini cenderung tidak adil karena pengelola parkir tetap bertanggung jawab atas keamanan area parkir yang mereka kelola. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan akibat kelalaian pengelola parkir (misalnya tidak ada pengawasan yang memadai atau pengelola parkir tidak memiliki prosedur

keamanan yang baik), klausula tersebut bisa dianggap tidak sah dan merugikan konsumen. Pengelola parkir tidak bisa sepenuhnya membebaskan diri dari tanggung jawab hanya dengan mencantumkan klausula tersebut, hal ini tentunya akan berakibat terjadi komplain bagi konsumen yang kehilangan kendaraannya, karena pengelola tidak bertanggungjawab apabila terjadi kehilangan, seperti contoh kasus sebagai berikut:¹²

Pada 1 Maret 2000, Anny R Gultom berbelanja ke pusat perbelanjaan di daerah Mangga Dua, Jakarta Pusat. Mobil toyota kijang yang disopiri anaknya, Hontas Tambunan, langsung diparkir di lokasi yang dikelola PT SPI.

Tetapi siapa nyana, begitu selesai berbelanja, ibu dan anak itu tak menemukan mobil mereka di tempat semula. Dicari ke berbagai lokasi, tak juga ketemu. Lantas, mereka pun meminta pertanggungjawaban PT Securindo Packatama Indonesia (SPI) yang mengelola *Secure Parking*.

Tetapi sang pengelola parkir pun berdalih, kehilangan mobil menjadi tanggung jawab pemilik. Hal itu sesuai dengan klausul yang terdapat dalam setiap karcis parkir. Artinya, SPI berlindung di balik klausul 'kehilangan kendaraan menjadi tanggung jawab pemilik'.

Tetapi sang pengelola parkir pun berdalih, kehilangan mobil menjadi tanggung jawab pemilik. Hal itu sesuai dengan klausul yang terdapat dalam setiap karcis parkir. Artinya, SPI berlindung di balik klausul 'kehilangan kendaraan menjadi tanggung jawab pemilik'.

Anny dan Hontas tidak terima. Keduanya menggugat PT SPI ke pengadilan. Dan akhirnya, PN Jakarta Pusat Nomor 341/Pdt.G/2000/PN.Jkt.Pst, memenangkan gugatan tersebut, medio Juni 2001.

Dan lagi-lagi, di tingkat banding Pengadilan Tinggi Jakarta, PT SPI kalah. Masih tidak terima, mereka mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA). Tapi lagi-lagi kalah.

"Usai keputusan kasasi MA, PT SPI mengganti kerugian Anny sebesar Rp 60 juta. Tapi masih tidak terima dan mengajukan PK. Dan faktanya

¹² <https://news.detik.com/berita/d-1985431/5-kasus-gugatan-ganti-rugi-pada-pengelola-parkir>, diakses pada tanggal 24 Pebruari 2025, pukul 14.00 Wib.

sekarang, PK tetap mengalahkan PT SPI. Ini yurisprudensi hukum Indonesia. Bisa menjadi dasar hukum," kuasa hukum Anny, David Tobing

Berdasarkan contoh kasus tersebut putusan Mahkamah Agung Nomor Putusan: 1264 K/Pdt/2003 adalah menolak permohonan kasasi dari PT Securindo Packatama Indonesia dan menguatkan putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang memenangkan Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan¹³. Kemudian pada Putusan Kasasi Nomor Putusan : 124 PK/Pdt/2007, memutuskan bahwa Mahkamah Agung menolak permohonan peninjauan kembali dari PT Securindo Packatama Indonesia, sehingga putusan sebelumnya yang memenangkan Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan tetap berlaku.¹⁴

Kasus Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan melawan PT Securindo Packatama Indonesia (SPI) adalah salah satu tonggak penting dalam sejarah yurisprudensi Indonesia terkait perlindungan konsumen. Dengan putusan Mahkamah Agung (MA) Nomor 1264 K/Pdt/2003 dan Peninjauan Kembali Nomor 124 PK/Pdt/2007, pengadilan menolak dalih klausula baku yang melepaskan tanggung jawab pengelola parkir. Putusan ini memberi pesan kuat bahwa tanggung jawab pengelola parkir tidak dapat dihapus hanya dengan menuliskan klausul sepihak pada karcis.

Artinya keadaan ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan

¹³ Putusan Mahkamah Agung Nomor Putusan: 1264 K/Pdt/2003.

¹⁴ Putusan Kasasi Nomor Putusan : 124 PK/Pdt/2007.

yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat dalam banyak hal.¹⁵

Selain itu dalam dunia bisnis, sering kali kita menemui klausul baku dan perjanjian baku yang dirancang untuk melindungi kepentingan pihak pelaku atau penyedia jasa. Klausul-klausul ini sering kali mengandung ketentuan yang merugikan konsumen, seperti pembatasan tanggung jawab, ketentuan *arbitrase* yang tidak adil, dan ketentuan lain yang tidak seimbang. Hal ini menimbulkan berbagai sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang sering kali sulit diselesaikan karena ketidakpahaman konsumen terhadap isi perjanjian yang kompleks.

Dari sisi teori, permasalahan ini berkaitan erat dengan prinsip keadilan dalam hukum perjanjian (*contract law*) dan konsep negara hukum. Kebebasan berkontrak sebagai prinsip dasar dalam hukum perjanjian harus diimbangi dengan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah. Dalam negara hukum, kebebasan ini tidak boleh dimaknai secara *absolut*, melainkan harus tunduk pada prinsip keadilan sosial dan perlindungan terhadap hak asasi manusia¹⁶, termasuk hak konsumen untuk mendapatkan perlakuan yang adil.

Negara hukum menuntut adanya upaya perlindungan hukum yang tegas dan efektif bagi konsumen. Satu langkah penting adalah dengan memperkuat

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar. Grafika, 2018, hlm 39.

¹⁶ Nasution, B. J. *Negara Hukum dan Hak Asasi Manusia*. Bandung: Mandar Maju, 2011, hlm 21.

pengawasan terhadap praktik bisnis dan memberikan akses yang adil bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disingkat BPSK yaitu, sebuah lembaga yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku sebagaimana diatur pada pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 yang mengatur tentang tugas, wewenang, dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Oleh karenanya hal yang penting untuk melakukan telaah yuridis terhadap pencantuman klausul baku dalam perjanjian, guna memastikan bahwa klausul tersebut tidak melanggar prinsip-prinsip keadilan dan tidak merugikan hak-hak konsumen dan hal yang menjadi krusial adalah belum adanya tindakan tegas BPSK selaku kepanjangan tangan pemerintah untuk melakukan penegakan hukum dan pelarangan klausul-klausul baku yang tidak adil, yang sering digunakan oleh pelaku usaha untuk menekan konsumen tersebut. Pelaku usaha untuk memperhatikan asas kebebasan berkontrak serta konsekuensi mengikatnya kesepakatan hukum bagi para pihak (*pacta sunt servanda*). Selain itu pula mengingat perkiraan jumlah penggunaan perjanjian baku digital di masa kini dan masa yang akan datang, maka di dalam perubahan UUPK yang sedang berlangsung belum termuat pengaturan mengenai perjanjian baku digital yang memuat klausula baku

digital. Selain itu, berhubung klausula baku (non digital atau digital) sangat potensial berisi klausula *eksonerasi*.

Intinya adalah rumusan klausula baku harus dibuat setransparan mungkin supaya dapat diketahui publik sebagai konsumen, public (konsumen) adalah subjek hukum utama, konsumen harus dilindungi berdasarkan nilai Pancasila dan UUD 1945 dan regulasi dari turunannya. Hukum Perlindungan Konsumen dan hukum kontrak (perjanjian yang tidak reformatif harus direformasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan hukum perlindungan konsumen, tetapi juga menawarkan solusi konkret bagi peningkatan pengawasan dan penyelesaian sengketa konsumen serta memperkuat prinsip negara hukum yang melindungi hak setiap warga negara dan menciptakan ekosistem transaksi ekonomi yang adil, transparan, dan berkeadilan. Hal itulah yang menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan suatu kajian melalui penelitian disertasi guna menyelesaikan studi Strata Tiga (S3) pada Program Doktor Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang berjudul **“PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA NEGARA HUKUM : TELAAH ATAS PENCANTUMAN PERJANJIAN KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Pencantuman Perjanjian Klausul Baku bertentangan dengan prinsip kebebasan berkontrak Yang Merugikan Bagi Konsumen?

2. Mengapa peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sangat Penting Dalam Perjanjian Klausula Baku?
3. Bagaimana Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Klausula Baku?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguraikan dan menganalisa Perjanjian Klausul Baku tidak bertentangan dengan prinsip kebebasan berkontrak Yang Merugikan Bagi Konsumen.
2. Untuk menganalisa dan mengetahui tentang peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sangat Penting Dalam Perjanjian Kalusula Baku.
3. Untuk menemukan dan menganalisa Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Klausula Baku.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah dan memperluas ilmu hukum, khususnya bidang hukum bisnis, yang berkaitan dengan pencantuman klausul baku dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, dapat digunakan juga sebagai pengembangan konsep, teori atau asas hukum dalam merevitalisasi undang-undang perlindungan konsumen sehingga pencantuman klausul baku dalam perjanjian baku tidak merugikan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara praktis mengenai pengawasan dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen akibat pencantuman Klausul Baku dalam Perjanjian Baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah bagi universitas, menambah referensi perpustakaan, dan mahasiswa yang mendalami hukum bisnis. Selain itu, dapat digunakan oleh praktisi hukum bisnis sebagai bahan kajian untuk mengembangkan hukum bisnis pada tataran praksis.

E. Kerangka Teori

1. Teori Negara Hukum

Negara hukum menurut Hans Kelsen, seorang ahli pemikir besar tentang negara dan hukum menyatakan, bahwa negara itu sebenarnya adalah merupakan suatu tertib hukum. Tertib hukum mana timbul karena diciptakannya peraturan-peraturan hukum yang menentukan bagaimana orang di dalam masyarakat atau negara itu harus bertanggung-jawah terhadap perbuatan-perbuatannya. Peraturan-peraturan hukum tadi sifatnya adalah mengikat; artinya bahwa setiap orang itu harus menaatinya, dan harus menyesuaikan sikap, tingkah laku dan perbuatannya itu dengan peraturan-peraturan hukum yang berlaku. Malahan orang dapat dipaksakan untuk menaatinya, karena bila tidak menaatinya ia dapat

dijatuhkan sanksi, Jadi sebenarnya, negara itu adalah suatu tertib hukum yang memaksa.¹⁷

Secara garis besar ada dua konsep mengenai negara hukum. Konsep yang pertama adalah konsep negara hukum formal yang muncul bersamaan dengan negara "*modern*" sekitar abad ke-18. Diketahui, bahwa negara *modern* muncul sebagai sebuah konfigurasi kekuasaan yang bersifat hegemonistik. Artinya kekuasaan yang sebelumnya ada di dalam masyarakat ditarik, dan dimasukkan ke dalam kekuasaan negara. Kemudian, negara dengan kekuasaan yang dimilikinya itu membuat peraturan untuk melindungi hak-hak warganya. Karena itu, di dalam kehidupan masyarakat, timbul kecemasan yang luar biasa sehingga muncullagi sebuah konsep negara hukum modern yang terkenal dengan doktrinnya "*Government of Law, Not of Men*" atau konsep "*Rule of Law*".¹⁸

Tetapi, di dalam prakteknya kemudian, negara hukum seperti itu kurang terasa manfaatnya, sehingga muncullah konsep negara hukum yang kedua, yaitu konsep negara hukum substansial. Pada dasarnya, konsep negara hukum substansial adalah sebuah konsep negara hukum yang berintikan dan mencerminkan keadilan dan kebenaran objektif. Negara hukum *modern* bertujuan, tidak saja melindungi masyarakat terhadap

¹⁷ Soehino, *Ilmu Negara*, Yogyakarta : Liberty, Cetakan keempat, 2015, hlm 141.

¹⁸ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, Jakarta : Pelangi Cendekia, 2007, hlm 23.

kekuasaan negara, tetapi aktif meningkatkan martabat warga dalam bidang ekonomi, sosial, budaya dan politik.¹⁹

Negara hukum secara filosofis, menurut Franz Magnis-Suseno berpendapat, bahwa²⁰:

“Negara hukum berarti kekuasaan negara terikat pada hukum. Tidak selamanya negara hukum adalah negara demokratis. Pemerintahan monarkis atau paternalistik pun taat kepada hukum. Tetapi demokrasi yang bukan negara hukum, bukan demokrasi dalam arti yang sesungguhnya”.

Kemudian, sambil mengutip pendapat Lobkowics, dikatakannya, bahwa demokrasi merupakan cara paling aman untuk mempertahankan kontrol atas negara hukum.²¹

Sebenarnya, konsep negara hukum harus lebih dipahami sebagai suatu kondisi di dalam masyarakat, yang mampu mengembangkan hukum dalam negara demokratis yang ditentukan oleh rakyat bagi pengaturan hubungan di antara sesama rakyat²². Itu sebabnya, dengan menyetujui perspektif Asshiddiqie, menurut John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty berpendapat, bahwa²³:

Salah satu perspektif penting di dalam sosiologi hukum yang harus dipahami dan diimplementasikan secara baik adalah, bahwa undang-undang maupun konstitusi merupakan konsensus dari

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Frans Magnis-Suseno, *Mencari Sosok Demokrasi, Sebuah Telaah Filosofis* (Jakarta:Gramedia, 1997) hlm 58. Lihat juga Nicolaus Lobkowics, "Was das Staat von Einer Pavianherde Unterscheider" (Deutsche Tagespot, 19 November 1994), dikutip dalam John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, Jakarta : Pelangi Cendekia, 2007, hlm 25.

²¹ *Ibid.*

²² Guilermo S. Santos, "The Rule of Law in Unconvetional Warfare", *Philippine Law Journal* 3 (July, 1965), hlm 455, dikutip dalam John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, Jakarta : Pelangi Cendekia, 2007, hlm 25.

²³ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 25.

beragam aspirasi yang berkembang di dalam masyarakat. Dengan demikian, maka norma-norma hukum yang harus diciptakan oleh para pembuat hukum atau pembentuk konstitusi, terutama yang mengatur pembatasan kekuasaan lembaga-lembaga negara, khususnya lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif, adalah norma-norma hukum yang memiliki landasan sosiologis yang kuat. Intinya adalah, bahwa norma-norma hukum tersebut harus dibuat dengan terlebih dahulu mendapat tanggapan dan input baru yang relevan dari berbagai lapisan masyarakat

Negara yang berdasarkan hukum merupakan tujuan ideal dari semua negara demokrasi. Demokrasi akan menjamin adanya perlindungan hukum dan kebebasan berpolitik, juga ada pembatasan masa jabatan dan kekuasaan. Dengan membatasi masa jabatan dan kekuasaan, orang lain juga mendapat kesempatan untuk memegang kekuasaan dan dapat berkuasa sesuai dengan konstitusi serta ketentuan-ketentuan hukum lain yang berlaku. Dengan demikian peralihan atau pergantian kekuasaan dapat berjalan secara teratur, demokratis dan adil²⁴.

Negara hukum di Indonesia disebut dengan *rechtstaats* atau *the rule of law*. Paham *rechtstaats* pada dasarnya bertumpu pada sistem hukum Eropa Kontinental dan walaupun dalam UUD 1945 istilah negara hukum disebut *rechtstaats*, tetapi secara normatif harus dibedakan dengan paham negara hukum dalam sistem hukum *Eropa Kontinental* ataupun konsep *the rule of law* dalam sistem hukum *Anglo Saxon*.

²⁴ *Ibid*, hlm 29.

Konsep negara hukum (*rechtstaats*) di Indonesia harus sesuai dengan nilai-nilai yang tercermin dalam Pancasila²⁵.

Pemahaman utuh terhadap konsep Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila dapat dilihat dari proses dan latar belakang lahirnya rumusan Pembukaan UUD dan secara jelas terdapat dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 Perubahan Ketiga yang berbunyi “negara Indonesia adalah negara hukum”. Artinya, Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang berdasar atas hukum (*rechtsstaat*), tidak berdasar atas kekuasaan (*machtstaat*), dan pemerintahan berdasarkan sistem konstitusi (hukum dasar), bukan *absolutisme* (kekuasaan yang tidak terbatas). Sebagai konsekuensi dari Pasal 1 ayat (3) Amandemen ketiga Undang-Undang Dasar 1945, 3 (tiga) prinsip dasar wajib dijunjung oleh setiap warga negara yaitu supremasi hukum, kesetaraan di hadapan hukum, dan penegakan hukum dengan cara yang tidak bertentangan dengan hukum.²⁶ Indonesia adalah negara kepulauan, yang terbentang dari sabang sampai Merauke dengan berbagai suku, bangsa dan agama. Keaneka ragaman budaya, bahasa local dan kearifan masyarakat maka pemimpin kita terdahulu menyetujui Pancasila sebagai ideologi negara. Pancasila di jadikan sebagai falsafah kenegaraan (cita-cita negara) dan dijalankan oleh seluruh masyarakat Indonesia.

a. Konsep Negara Hukum Pancasila

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Achmad Hariri, *Dekonstruksi Ideologi Pancasila sebagai Bentuk Sistem Hukum di Indonesia*, AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum, Volume 3 Nomor 1, Juni 2019. Hlm 1-14.

Konsep negara hukum Pancasila menurut Padmo Wahyono yang dikutip dalam bukunya Teguh Prasetyo dan Abdul Halim Barkatullah merupakan konsep negara hukum yang dikembangkan dan diterapkan di Indonesia. Konsep negara hukum Indonesia di dasarkan pada sistem hukum Pancasila. Dengan perkataan lain bahwa konsep negara hukum Indonesia memiliki ciri khas yang terdapat pada falsafah bangsa dan negara Indonesia, yaitu falsafah Pancasila. Keberadaan Pancasila sebagai falsafah kenegaraan atau cita negara (*staatsidee*) yang berfungsi sebagai *filosofische gronslag* dan *common platforms* atau *kalimatun sawa* di antara warga masyarakat dalam konteks kehidupan bernegara dalam kesepakatan pertama penyangga konstitusionalisme menunjukkan hakikat Pancasila sebagai ideologi terbuka.²⁷

Konsekuensi Pancasila sebagai ideologi terbuka adalah membuka ruang membentuk kesepakatan masyarakat bagaimana mencapai cita-cita dan nilai-nilai dasar tersebut diimplementasikan. Kesepakatan tersebut adalah kesepakatan kedua dan ketiga sebagai penyangga konstitusionalisme, yaitu kesepakatan tentang negara hukum sebagai landasan pemerintahan atau penyelenggaraan negara (*the basis of government*) dan kesepakatan tentang bentuk institusi-institusi dan prosedur-prosedur ketatanegaraan (*the form of*

²⁷ Teguh Prasetyo dan Abdul Halim Barkatullah, *Filsafat, Teori dan Ilmu Hukum: Pemikiran Menuju Masyarakat Yang Berkeadilan dan Bermartabat*, PT. RajaGrafindo Persada,

institutions and procedures).²⁸ Sehingga Pancasila dijadikan pokok dan sumber hukum dalam negara hukum Indonesia. Oleh karena itu konsep negara hukum Indonesia disebut sebagai konsep negara hukum Pancasila.

b. Karakteristik Negara Hukum Pancasila

Dalam konteks Indonesia, di bawah naskah asli UUD 1945, Ketentuan-ketentuan normatif konstitusional ini bersumber dari pembukaan UUD 1945, khususnya pada alinea ke IV yang berbunyi:

Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan negara Republik Indonesia, dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Berkaitan dengan hal tersebut negara hukum Pancasila adalah konsep negara hukum yang berdasarkan nilai-nilai Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara Indonesia. Teori ini dikembangkan untuk mencerminkan karakteristik negara Indonesia yang unik, yang mengintegrasikan nilai-nilai universal negara hukum dengan nilai-nilai lokal, seperti gotong-royong, musyawarah, dan keadilan social, yaitu:²⁹

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Indra Rahmatullah, *Meneguhkan Kembali Indonesia Sebagai Negara Hukum Pancasila*, Buletin Hukum dan Keadilan, Vol. 4, No. 2 (2020).

- 1) Negara menjunjung tinggi moralitas yang bersumber dari agama dan kepercayaan, sesuai sila pertama Pancasila.
- 2) Negara hukum Pancasila tidak hanya menuntut hak asasi, tetapi juga menekankan tanggung jawab sosial sesuai sila kedua dan kelima.
- 3) Proses pengambilan keputusan diwarnai dengan semangat kekeluargaan dan dialog, sesuai sila keempat.
- 4) Negara berkomitmen untuk mewujudkan kesejahteraan yang merata dan keadilan sosial, sesuai sila kelima.

Dengan demikian, negara hukum Pancasila adalah adaptasi konsep negara hukum universal dengan nilai-nilai khas bangsa Indonesia, menciptakan model pemerintahan yang inklusif, berkeadilan, dan berkepribadian Indonesia serta sebagai instrumen untuk menertibkan dan membangun masyarakat karena hukum itu adalah sistem aturan dan prosedur untuk melindungi, mengatur dan merekayasa masyarakat, satu diantaranya adalah melindungi konsumen dalam melaksanakan kegiatan bisnis, baik secara konvensional maupun secara digital, bisnis kerjasama maupun perdagangan.

2. Teori Keadilan

Keadilan merupakan tujuan hukum dari aspek filsafat hukum yang dari segi urutan prioritas menurut Gustav Radbruch adalah yang pertama dari teori tujuan hukum yang lain, yaitu kemanfaatan dan kepastian

hukum³⁰. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Anshori dalam bukunya Nindyo Pramono bahwa dalam pandangan filsafat, tujuan akhir hukum adalah keadilan.³¹

Tidaklah mudah untuk merumuskan apa yang dimaksud dengan keadilan. Istilah keadilan (*justitia*) berasal dari kata adil yang secara sederhana dapat diartikan adalah berarti tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. Memberikan apa yang merupakan hak seseorang. Dapat juga dikemukakan bahwa keadilan adalah juga keseimbangan antara berbagai kepentingan dengan memberikan kepada seseorang apa yang menjadi haknya secara *proporsional*.³²

Nindyo Pramono memberikan pengertian keadilan itu yaitu :³³

memberikan kepada setiap orang apa yang semestinya, yang menurut Mortimer Adler, konsep pemberian kepada setiap orang apa yang semestinya, mengandung dua segi penting yang berbeda dan masing-masing tak dapat diturunkan dari atau dikembalikan pada yang lainnya. Makna "apa yang semestinya" bagi setiap orang dapat ditentukan dengan (1) ukuran hak dari seseorang, baik itu hak alamiah maupun hak yang bersumber pada hukum yang berlaku, dan (2) perbandingan kemampuan atau jasa dari orang yang satu dengan seseorang yang lain

Sedangkan John Rawls dalam bukunya *A Theory of Justice* menyebut, bahwa keadilan adalah

kebijakan utama dalam institusi sosial sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran. Suatu teori, bagaimanapun elegannya harus ditolak atau direvisi jika itu tidak benar. Demikian juga

³⁰ *Ibid*, hlm 31.

³¹ Nindyo Pramono dan Sularso, *Hukum Kepailitan dan Keadilan Pancasila*, Yogyakarta: Andi, 2017, hlm 1.

³² Hulman Panjaitan, *Op Cit*, hlm 32.

³³ Nindyo Pramono dan Sularso, *Op Cit*, hlm 2-3.

hukum dan institusi, jika tidak adil, maka harus direformasi atau ditiadakan.³⁴

Selain itu dijelaskan pula bahwa keadilan merupakan *fairness* (*Justice as Fairness*). Pendapat John Rawls ini berakar pada teori kontrak sosial Locke dan Rousseau serta ajaran *deontologi* dari Imanuel Kant.³⁵

Beberapa pendapatnya mengenai keadilan adalah sebagai berikut:

- a. Keadilan ini juga merupakan suatu hasil dari pilihan yang adil. Ini berasal dari anggapan Rawls bahwa sebenarnya manusia dalam masyarakat itu tidak tahu posisinya yang asli, tidak tahu tujuan dan rencana hidup mereka, dan mereka juga tidak tahu mereka milik dari masyarakat apa dan dari generasi mana (*veil of ignorance*). Dengan kata lain, individu dalam masyarakat itu adalah entitas yang tidak jelas. Karena itu orang lalu memilih prinsip keadilan.
- b. Keadilan sebagai *fairness* menghasilkan keadilan prosedural murni. Dalam keadilan prosedural murni tidak ada standar untuk menentukan apa yang disebut “adil” terpisah dari prosedur itu sendiri. Keadilan tidak dilihat dari hasilnya, melainkan dari sistem (atau juga proses) itu sendiri.
- c. Dua prinsip keadilan, yaitu³⁶:
 - 1) Prinsip kebebasan yang sama sebesar-besarnya (*principle of greatest equal liberty*). Prinsip ini mencakup:
 - a) Kebebasan untuk berperan serta dalam kehidupan politik (hak bersuara, hak mencalonkan diri dalam pemilihan)
 - b) Kebebasan berbicara (termasuk kebebasan pers)
 - c) Kebebasan berkeyakinan (termasuk keyakinan beragama)
 - d) Kebebasan menjadi diri sendiri (person)
 - e) Hak untuk mempertahankan milik pribadi.
 - 2) Prinsip perbedaan (*the difference principle*) dan prinsip persamaan yang adil atas kesempatan (*the principle of fair equality of opportunity*).

Inti prinsip ini adalah bahwa perbedaan sosial dan ekonomis harus diatur agar memberikan manfaat yang paling

³⁴ Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, *A Theory of Justice, John Rawls, Teori Keadilan, Terjemahan dalam Bahasa Indonesia*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015, hlm.3-4.

³⁵ Hyronimus Rheti, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik ke Postmodernisme)*, Ctk. Kelima, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2015, hlm. 246.

³⁶ Damanhuri Fattah, *Teori Keadilan Menurut John Rawls*, terdapat dalam <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/1589> , Diakses pada tanggal 22 Januari 2024, pukul 20.00 Wib.

besar bagi mereka yang paling kurang beruntung. Istilah perbedaan sosio-ekonomis dalam prinsip perbedaan menuju pada ketidaksamaan dalam prospek seorang untuk mendapatkan unsur pokok kesejahteraan, pendapatan, dan otoritas. Sedang istilah yang paling kurang beruntung (paling kurang diuntungkan) menunjuk pada mereka yang paling kurang mempunyai peluang untuk mencapai prospek kesejahteraan, pendapatan dan otoritas. Dengan demikian prinsip perbedaan menurut diurnya struktur dasar masyarakat adalah sedemikian rupa sehingga kesenjangan prospek mendapat hal-hal utama kesejahteraan, pendapatan, dan otoritas diperuntukkan bagi keuntungan orang-orang yang paling kurang diuntungkan.

Dari beberapa pendapat yang dikutip peneliti jika dicermati kemudian dapatlah dikatakan bahwa ketika yang sebenarnya adalah keadilan untuk semua, bukan keadilan untuk suatu kelompok tetapi untuk seluruh warga masyarakat. Dalam kontrak Indonesia ditemui rumusan : Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia. Ini sebuah asas yang maha penting, yang dikenal dengan asas kesamaan dan kesetaraan atau asas imparisial yang sesuai dengan nilai nilai Pancasila.

3. Teori Sistem Hukum

Sistem hukum merupakan perpaduan dari dua padanan kata antara sistem dan hukum. Sistem yang berasal dari bahasa Latin, yaitu *systema* atau bahasa Yunani (*sutema*) adalah sebuah tatanan yang terdiri dari beberapa unsur atau bagian yang terkait dan tidak dapat dipisahkan. Sedangkan, hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat itu.³⁷ Demikian

³⁷ E. Utrecht dalam Sudarsono, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta : Rineke Cipta, 1991), hlm 1, dikutip dalam Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen : REposisi dan*

dengan sistem hukum merupakan tatanan hukum yang terdiri dari beberapa unsur atau sub sistem hukum yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan

Menurut Lawrence Meir Friedman, seorang ahli sosiologi hukum dari Stanford University, ada tiga unsur sistem hukum yang dapat menentukan efektif dan berhasil tidaknya suatu penegakan hukum, yaitu:³⁸

a. Struktur Hukum

Struktur hukum merupakan seluruh pranata hukum yang terdiri atas aparat perumusan hukum, aparat pelaksanaan hukum, dan aparat penegakan hukum. Struktur hukum memiliki fungsi, yaitu berkenaan dengan:

- 1) Pembuatan hukum
- 2) Pembudayaan dan penyebarluasan hukum
- 3) Penegakan hukum
- 4) Administrasi hukum

Walaupun suatu peraturan perundang-undangan telah disusun oleh lembaga yang berwenang, namun apabila dari pranata hukum tidak menjalankan fungsinya sesuai yang disebutkan diatas, maka perundang undangan hanya akan menjadi angan-angan belaka. Maka struktur hukum disini bergerak dan berperan dalam pembuatan,

Penguatan Kelembagaan BPSK Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha, Jakarta : Jala Permata Aksara, 2021, hlm 43.

³⁸ Lawrence M.Friedman, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*, Nusa Media, Bandung,2015, hlm 55-60.

penyebarluasan, penegakan hukum dan juga sebagai administrasi hukum terhadap subyek hukum.

Apabila merujuk pada lembaga atau institusi yang bertugas menegakkan hukum. Dalam perlindungan konsumen, struktur hukum mencakup badan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan, dan lembaga pemerintah seperti Kementerian Perdagangan.

b. Substansi hukum

Substansi hukum merupakan seluruh peraturan atau produk hukum yang dibentuk dan dihasilkan oleh struktur hukum itu sendiri, yaitu dapat berupa produk hukum secara tertulis maupun tidak tertulis.

Merujuk pada isi atau norma hukum yang mengatur perilaku masyarakat, seperti peraturan, prinsip, dan konsep hukum. Dalam konteks ini, substansi hukum mencakup salah satu aturan yaitu mengenai perlindungan konsumen, termasuk larangan penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Budaya Hukum

Budaya Hukum merupakan sikap, perilaku, dan seluruh kebiasaan manusia yang dapat membentuk kekuatan sosial masyarakat untuk menaati hukum atau melanggar hukum. Salah satu pilar penting dari sistem hukum adalah kesadaran hukum. Kesadaran hukum yang muncul dapat melahirkan masyarakat yang memiliki

sikap patuh atau taat terhadap hukum yang ada. Kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat dapat menopang berlakunya sebuah hukum secara efektif, namun sebaliknya bahwa suatu kesadaran dan kepatuhan yang rendah akan menjadikan suatu tanda tanya pula mengapa hukum tidak ditaati atau dipatuhi oleh mereka.

Apabila merujuk pada sikap, nilai, dan perilaku masyarakat terhadap hukum. Dalam konteks ini, budaya hukum mencakup kesadaran konsumen untuk memahami hak-haknya serta tanggung jawab pelaku usaha dalam membuat perjanjian yang adil.

Perjanjian yang dimaksud menunjukkan sebagai suatu perbuatan, suatu peristiwa dan ada yang mendefinisikanya sebagai suatu hubungan hukum yaitu hukum kontrak.

Lawrence M. Friedman mengartikan hukum kontrak adalah

Perangkat hukum yang hanya mengatur aspek tertentu dari pasar dan mengatur jenis perjanjian tertentu dan tidak menjelaskan lebih lanjut aspek tertentu dari pasar dan jenis perjanjian tertentu³⁹.

Apabila dikaji aspek pasar, tentunya akan mengkaji dari berbagai aktivitas bisnis yang hidup dan berkembang dalam sebuah market. Di dalam berbagai market tersebut maka akan menimbulkan berbagai macam kontrak yang dilakukan oleh para pelaku usaha. Ada

³⁹ Lawrence M. Friedman, *American Law An Introduction/ Hukum Amerika sebuah Pengantar*, penerjemah Whisnu Basuki, Jakarta: Tata Nusa, 2001, hlm. 196.

pelaku usaha yang mengadakan perjanjian jual beli, sewa-menyewa, beli sewa, leasing, dan lain-lain.⁴⁰

F. Kerangka Konsep

1. Konsumen

a. Pengertian

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang⁴¹. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi⁴². Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 undang-undang Perlindungan Konsumen adalah :

Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴³

Dengan kata lain maka konsumen adalah merupakan pengguna akhir dari suatu produk atau jasa. Para ahli hukum memberikan batasan bagi konsumen sebagai setiap orang yang

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm. 35.

⁴² Celina Tri Sivi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm. 22.

⁴³ Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk suatu kegunaan. Konsumen adalah pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya. Dan setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu.⁴⁴

Namun dalam pengertian di masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha. Pengertian masyarakat ini tidaklah salah sebab secara yuridis dalam KUHPerdara terdapat subyek- subyek hukum dalam hukum perikatan yang bernama pembeli, penyewa, peminjam-pakai dan sebagainya.⁴⁵

b. Jenis-jenis Konsumen

1) Konsumen Antara

Konsumen Antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk di perdagangkan (tujuan komersial).

2) Konsumen Akhir

⁴⁴ Sri Redjeki, *Hukum Ekonomi*, Bandung : Mandar Maju, 2020, hlm.80.

⁴⁵ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Sinar Harapan, 2015, hlm. 68

Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

c. Prilaku Konsumen

Istilah perilaku erat hubungannya dengan objek yang distudinya diarahkan pada permasalahan manusia. Dibidang studi pemasaran, konsep perilaku konsumen secara terus menerus dikembangkan dengan berbagai pendekatan. Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkannya, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.⁴⁶

Untuk memahami konsumen dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat kita harus memahami apa yang mereka pikirkan (kognisi) dan mereka rasakan (pengaruh), apa yang mereka lakukan (perilaku), dan serta dimana (kejadian disekitar) yang mempengaruhi serta dipengaruhi oleh apa yang dipikirkan, dirasa, dan dilakukan konsumen.

Perilaku konsumen seperti didefinisikan oleh Schiffman dan Kanuk dalam Prasetyo dan John adalah ⁴⁷:

Proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi

⁴⁶ Panjaitan, Hulman., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara, 2021, hlm 9.

⁴⁷ Schiffman dan Kanuk, *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey, Pearson Prentice. Hall, 2010 dalam Prasetyo dan John, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Perss, 2015, hlm 9

produk, jasa, maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhan.

Jadi, dapat dikatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana pembuat keputusan (*decision units*), baik individu, kelompok, ataupun organisasi, membuat keputusan-keputusan beli atau melakukan transaksi pembelian suatu produk dan mengkonsumsinya. Itulah sebabnya dalam setiap proses untuk menentukan kebijakan dalam bidang ekonomi dan bisnis, harus menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang harus dilindungi dan dihargai hak-haknya, tidak boleh ada kebijakan yang merugikan konsumen.

Ada beberapa hal penting yang dapat diungkapkan dari definisi di atas sebagai berikut:⁴⁸

- 1) Perilaku konsumen adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa tahap yaitu:
 - a) Tahap perolehan (*acquisition*), mencari (*searching*) dan membeli (*purchasing*)
 - b) Tahap konsumsi (*consumption*), menggunakan (*using*) dan mengevaluasi (*evaluating*)
 - c) Tahap tindakan pasca beli (*disposition*), apa yang dilakukan konsumen setelah produk itu digunakan atau konsumsi.
- 2) Unit-unit pengambil keputusan beli (*decision units*) terdiri dari:

⁴⁸ *Ibid*, hlm 10.

- a) Konsumen individu yang membentuk pasar konsumen (*consumer market*).
- b) Konsumen organisasi yang membentuk pasar bisnis (*business market*).

2. Klausula Baku

a. Pengertian

Perjanjian menurut Sutan Remy Sjahdeni adalah

Perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁴⁹

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan bahwa perjanjian baku adalah :

Perjanjian yang di dalamnya dibakukan syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir yang bermacam-macam bentuknya.⁵⁰

Abdulkadir Muhammad mendefinisikan perjanjian baku :

Perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha, yang distandarisasikan atau dibakukan meliputi model, rumusan dan ukuran.⁵¹

Selain itu terdapat pula definisi resmi dari klausula baku yang

⁴⁹ Sutan Remy Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Jakarta : Institut Bankir Indonesia, 1993, hlm.65, dikutip dalam jurnal Melisa Febriani, *Studi Hukum Kritis: Pembatasan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Yang Posisi Para Pihaknya Tidak Seimbang*, Tri Jurnal, 2020.

⁵⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia*, Jambi: Salim Media Indonesia , 2019 hlm. 48.

⁵¹ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 6, dikutip dalam Rahmat Noholo, *Kedudukan Klausula Baku Dalam Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS" Vol. VII, No. 2, Desember 2023.

diberikan dalam Pasal 1 ayat 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang berbunyi:⁵²

“Setiap peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

b. Jenis Klausula Baku⁵³

1) Perjanjian Baku sepihak

Perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat di sini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai kedudukan ekonomi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua belah pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian kerja kolektif.

2) Perjanjian Baku Yang ditetapkan Pemerintah

Perjanjian yang mempunyai objek berupa hak-hak atas tanah.

3) Perjanjian Baku yang ditentukan dilingkungan Notaris / Advokat

Perjanjian yang sudah sejak semula disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan Notaris atau Advokat yang bersangkutan.

⁵² Pasal 1 ayat 10 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵³ Mariam Darus Badruzaman, Op. Cit., hlm. 50.

c. Ciri ciri Klausula Baku ⁵⁴

- 1) Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif kuat dari debitur;
- 2) Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut;
- 3) Terdorong oleh kebutuhan, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- 4) Bentuknya tertulis;
- 5) Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam bentuk perjanjian atau klausula baku tersebut, 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.⁵⁵

3. Perjanjian

a. Pengertian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda *overeenkomst* dan *verbintenis*. Perjanjian merupakan terjemahan dari *Toestemming*

⁵⁴ *Ibid.*, hlm. 52.

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 53.

yang ditafsirkan sebagai *wilsovereenstemming* (persesuaian

kehendak/kata sepakat). Pengertian perjanjian ini mengandung unsur perbuatan, satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih dan mengikatkan dirinya.⁵⁶

Suatu perjanjian adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Selain itu merupakan suatu peristiwa hukum di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁵⁷

Istilah Perjanjian terdapat pada Pasal 1313 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mendefinisikannya sebagai “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Terdapat 2 (dua) definisi yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdata diatas yaitu⁵⁸:

- 1) Perjanjian adalah suatu perbuatan tidak didefinisikan oleh KUHPerdata sebagai perbuatan hukum
- 2) Dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih yaitu “satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”

⁵⁶ Chairun Pasribu, Suharawardi Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta : Sinar Grafika, 2014, hlm. 263.

⁵⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Inermasa, 2010, hlm. 29, dikutip dalam jurnal Taufik Hidayat, *Hukum Perjanjian Indonesia*, Jurnal Sosial dan ekonomi, Vol 2 tahun 2022.

⁵⁸ Dwi Ratna Kartikawatu, *Hukum Kontrak*, Tasikmalaya : Elcaretta Buana, 2019, hlm 5.

merupakan suatu peristiwa yang menimbulkan satu hubungan

hukum diantara orang-orang yang membuat perjanjian, hubungan hukum itu disebut perikatan.

Perjanjian juga merupakan kepentingan yang pokok dalam dunia usaha, dan menjadi dasar dari kebanyakan transaksi dagang, seperti jual beli barang, tanah, pemberian kredit, asuransi, pengangkutan barang, pembentukan organisasi usaha dan sebagainya jauh menyangkut juga tenaga kerja.⁵⁹

Dalam berbagai hukum perjanjian, apabila suatu perjanjian telah memenuhi semua syarat-syaratnya dan menurut hukum perjanjian telah memenuhi rukun dan syarat-syaratnya perjanjian tersebut mengikat dan wajib dipenuhi serta berlaku sebagai hukum, dengan kata lain, perjanjian itu menimbulkan akibat hukum yang wajib dipenuhi oleh pihak-pihak terkait, sebagaimana tertuang dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi:

“ Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya ”

Pada asasnya perjanjian hanya mengikat pihak-pihak yang membuatnya, seperti tampak dalam bunyi pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata, hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 1315 KUH Perdata. Perjanjian itu merupakan sumber perikatan yang terpenting, karena

⁵⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2006, hlm. 93, dikutip dalam Rahmat Noholo, *Kedudukan Klasula Baku Dalam Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum “THE JURIS” Vol. VII, No. 2, Desember 2023.

perikatan adalah suatu pengertian abstrak sedangkan perjanjian

adalah suatu hal yang konkrit atau suatu peristiwa yang nyata mengikat para pihak yang membuat suatu perjanjian.

b. Syarat Sahnya Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, suatu perjanjian adalah sah apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut⁶⁰:

1) Kesepakatan

Kesepakatan ialah sepakatnya para pihak yang mengikatkan diri, artinya kedua belah pihak dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan diri, dan kemauan itu harus dinyatakan dengan tegas atau secara diam. Dengan demikian, suatu perjanjian itu tidak sah apabila dibuat atau didasarkan kepada paksaan, penipuan atau kekhilafan.

2) Kecakapan

Kecakapan adalah adanya kecakapan untuk membuat suatu perjanjian. Menurut hukum, kecakapan termasuk kewenangan untuk melakukan tindakan hukum pada umumnya, dan menurut hukum setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian kecuali orang-orang yang menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap.

⁶⁰ Leli Joko Suryono, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, Yogyakarta : LP3M, 2014, hlm.45.

3) Suatu Hal Tertentu

Menurut KUH Perdata hal tertentu adalah :

- a) Suatu hal tertentu yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian adalah harus suatu hal atau barang yang cukup jelas atau tertentu yakni paling sedikit ditentukan jenisnya (Pasal 1333 KUH Perdata);
- b) Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian (Pasal 1332 KUH Perdata);
- c) Suatu Sebab yang diperbolehkan

Meskipun siapa saja dapat membuat perjanjian apa saja, tetapi ada pengecualiannya yaitu sebuah perjanjian itu tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketentuan umum, moral dan kesusilaan (Pasal 1335 KUHPerdata).

Keempat syarat tersebut bersifat kumulatif artinya harus dipenuhi semuanya baru dapat dikatakan bahwa perjanjian tersebut sah.

d. Asas-asas Perjanjian

Dalam perjanjian dikenal beberapa asas yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuannya, yang dapat dikelompokkan sebagai asas-asas yang berkaitan dengan lahirnya perjanjian yang terdiri dari :

1) Asas Konsensualisme

Arti asas konsensualisme pada dasarnya adalah perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah

dilahirkan sejak detik tercapainya kata sepakat. Perjanjian dinyatakan sah dan telah terjadi dalam arti sudah mengikat pihak-pihak yaitu debitur dan kreditur, apabila sudah ada dan tercapai kesepakatan mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian itu. Sehingga timbul perikatan dan melahirkan hak dan kewajiban diantara debitur dan kreditur⁶¹.

2) Asas Kebebasan Berkontrak

Maksud dari kebebasan berkontrak adalah bahwa setiap orang bebas membuat atau tidak membuat suatu perjanjian apa saja, baik yang telah diatur oleh Undang-Undang maupun yang belum diatur oleh Undang-Undang. Kebebasan dalam hal ini adalah bebas dalam bentuk perjanjiannya maupun mengenai isi perjanjian⁶².

3) Asas *Pacta Sunt Servanda*

Ketentuan Pasal 1338 (1) KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya, selain mencerminkan asas kebebasan berkontrak juga mencerminkan asas *pacta sunt servanda*. Asas ini mempunyai maksud bahwa

⁶¹ Mariam Darus Badruzaman dkk, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 43.

⁶² Rahman, *Seri Keterampilan Merancang perjanjian dalam Bisnis, Drafting*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2017, hlm. 15-16.

perjanjian mengikat kedua belah pihak dan perjanjian merupakan Undang-Undang bagi para pihak yang melakukan perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* dapat dikatakan sebagai asas mengikatnya perjanjian. Jadi para pihak yang terkait diharuskan menghormati perjanjian tersebut sebagaimana menghormati Undang-Undang. Seandainya para pihak tidak melaksanakan perjanjian seperti apa yang telah disepakati dan diperjanjikan, maka akan mempunyai akibat seperti halnya jika para pihak tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan, yaitu dengan suatu sanksi tertentu.⁶³

4) Asas Itikad Baik

Dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), ditetapkan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Maksud dari perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan dan mematuhi norma-norma kepatutan dan kesusilaan⁶⁴.

Pembatasan terhadap asas itikad baik yaitu cara melaksanakan suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kepatutan dan keadilan⁶⁵.

5) Asas Kepercayaan

⁶³ *Ibid*, hlm 21.

⁶⁴ *Ibid*, hm 30.

⁶⁵ *Ibid*.

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua pihak tu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya di belakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini, kedua pihak mengikatkan dirinya dan untuk keduanya perjanjian ini mempunyai kekuatan mengikat sebagai Undang-undang.⁶⁶

6) Asas Persamaan Hukum

Asas ini menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa kekayaan, kekuasaan, jabatan dan lain-lain. Masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan. Maksud asas ini adalah agar para pihak yang membuat perjanjian didasarkan pada persamaan kepentingan. Dimana para pelaku usaha akan mendapat keuntungan yang diharapkan Bersama.⁶⁷

7) Asas Kepatutan

Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUHPerdara asas kepatutan disini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi

⁶⁶ Mariam Darus Badruzaman dkk, *op.cit.*, hlm. 87.

⁶⁷ *Ibid*, hlm 88.

perjanjian. Menurut Mariam Darus, asas kepatutan ini harus dipertahankan, karena melalui asas ini ukuran tentang hubungan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam Masyarakat.⁶⁸

Semua asas dalam perjanjian harus ditaati. Intinya adalah tata asas. Taat asas menjamin adanya kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan. Jika asas dalam perjanjian tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan sirna juga kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan sebagai nilai nilai fundamental dalam tujuan hukum.

4. Pelaku Usaha

a. Pengertian

Pelaku usaha dalam hukum merujuk pada individu atau entitas yang terlibat dalam kegiatan bisnis atau perdagangan. Mereka adalah orang-orang yang menjalankan usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dalam hukum, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban tertentu yang harus mereka penuhi⁶⁹.

Pelaku usaha dapat berupa individu, seperti pengusaha perorangan, atau entitas hukum, seperti perusahaan atau badan usaha lainnya. Mereka dapat beroperasi dalam berbagai sektor, seperti industri, perdagangan, jasa, atau pertanian. Pelaku usaha juga dapat berbeda dalam ukuran dan skala operasional mereka, mulai dari usaha kecil hingga perusahaan multinasional.⁷⁰

⁶⁸ *Ibid*, hlm 89.

⁶⁹ <https://mh.uma.ac.id/arti-pelaku-usaha-dalam-hukum/>, diakses pada tanggal 7 Maret 2025 pukul 20.00 Wib.

⁷⁰ *Ibid*.

Pelaku usaha dapat disebut juga sebagai produsen atau pengelola yang diartikan seseorang atau badan yang melakukan proses pengkoordinasian dan pengintegrasian terhadap semua sumber daya, baik manusia maupun teknikan untuk mencapai berbagai tujuan khusus yang ditetapkan dalam suatu organisasi. Sedangkan konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang/ jasa untuk suatu kegiatan tertentu.⁷¹

Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian pelaku usaha adalah⁷²:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Salah satu hak yang dimiliki oleh pelaku usaha adalah hak untuk mendirikan dan menjalankan usaha. Mereka memiliki kebebasan untuk memilih jenis usaha yang ingin mereka jalankan, serta kebebasan untuk menentukan strategi dan kebijakan bisnis mereka. Namun, hak ini juga dibatasi oleh undang-undang dan peraturan yang berlaku, seperti perizinan dan regulasi sektor

⁷¹ Muhammad Kustulani, *Perlindungan Hukum dan Konsumen*, Tangerang : Nusantara Pers, 2018, hlm 31.

⁷² Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

tertentu.⁷³

b. Jenis Jenis Pelaku Usaha

Pelaku usaha secara garis besar terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

1) Produsen.

Produsen tidak punya hubungan langsung dengan para konsumen, ini dikarenakan produsen hanya bertugas membuat makanan yang akan dijual oleh penjual.

2) Penjual.

Penjual disini mempunyai hubungan langsung dengan konsumen, karena setiap harinya penjualah yang berhadapan langsung dengan para konsumen.

Disamping itu ada para kalangan ahli ekonomi (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia) yang mengatakan bahwa pelaku usaha itu terdiri dari 3 (tiga) jenis, yaitu :

- 1) Penyedia dana atau biasa disebut dengan investor. Investor disini untuk memenuhi kebutuhan pelaku usaha atau orang perorangan (konsumen).
- 2) Pembuat barang (produsen) seperti pabrik atau industri rumah tangga.
- 3) Pengedar barang, seperti warung, PKL, toko.

⁷³ <https://mh.uma.ac.id/arti-pelaku-usaha-dalam-hukum/>, *Op Cit.*

G. Metode Penelitian

1. Spesifikasi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dan merupakan penelitian hukum yang mengkaji norma hukum positif sebagai obyek kajiannya.⁷⁴ Dalam penelitian hukum normatif, hukum tidak lagi dipandang sebagai sebuah hal yang bersifat utopia semata tetapi telah terlembaga dan telah ditulis dalam bentuk norma, asas dan lembaga hukum yang ada. Penelitian hukum normatif disebut juga sebagai penelitian hukum dogmatik yang mengkaji, memelihara dan mengembangkan bangunan hukum positif dengan bangunan logika.⁷⁵ Dengan *spesifikasi* penelitian *deskriptif analisis* yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dengan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.⁷⁶

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum, khususnya hukum kontrak, yang

⁷⁴ E. Saefullah Wiradipradja, *Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum* (Bandung: Keni Media, 2015), hlm.5.

⁷⁵ E. Saefullah Wiradipradja, dikutip dalam bukunya Wiwik Sri, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta : Publika Global Media, 2024, hlm 27.

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitataif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2021, hlm 219

dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak⁷⁷ terhadap kontrak tersebut.

Penyelesaian sengketa adalah Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim atau melalui non litigasi yaitu proses penyelesaian sengketa *alternatif* atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang dalam perspektif Undang- Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Alternative Dispute Resolution* adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.⁷⁸ Penelitian ini juga menggunakan penelitian evaluatif yaitu penelitian yang ditujukan untuk menilai suatu peristiwa.⁷⁹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan diartikan sebagai usaha untuk mengadakan

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram : Mataram Press, 2020, hlm 30.

hubungan dengan orang atau metode untuk mencapai pengertian tentang

masalah penelitian. Pendekatan juga diartikan sebagai sarana untuk memahami dan mengarahkan permasalahan yang diteliti⁸⁰. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa pendekatan.

a. Pendekatan per-undang-undangan (*statute approach*),

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas (diteliti). Pendekatan perundang undangan (*statute approach*) akan dilihat hukum sebagai suatu sistem yang tertutup yang mempunyai sifat sebagai berikut:⁸¹

- 1) *Comprehensive* artinya norma-norma hukum yang ada di dalamnya terkait antara yang satu dengan yang lainnya secara logis;
- 2) *All-inclusive* bahwa kumpulan norma hukum tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada sehingga tidak akan ada kekurangan hukum;
- 3) *Systematic* bahwa di samping bertautan antara satu dengan yang lain, norma-norma hukum tersebut juga tersusun secara sistematis.

b. Pendekatan historis (*historical approach*),

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah latar belakang

⁸⁰ Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 118.

⁸¹ Johnny Ibrahim, *Op. Cit.*, hlm. 249, dikutip dalam Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 119.

apa yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu

yang dihadapi.⁸²

c. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.⁸³ Pendekatan penelitian dipilih dalam rangka mencari jawaban atas isu-isu hukum dalam suatu penelitian hukum. Oleh karena itu, kesesuaian antara pendekatan dengan isu hukum merupakan pertimbangan utama dalam melakukan pemilihannya.⁸⁴

d. Pendekatan komparatif (*comparative approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan membandingkan sistem hukum, atau Undang-Undang suatu negara dengan Undang-Undang dari satu atau lebih negara lain mengenai hal yang sama, termasuk juga terhadap putusan pengadilan, salah satunya dengan negara Malaysia. Dalam perbandingan hukum dapat dilakukan perbandingan secara khusus atau perbandingan secara umum. Perbandingan dilakukan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari masing-masing.⁸⁵

3. Jenis dan Sumber Penelitian

Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yaitu dengan

⁸² Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 119.

⁸³ Peter Mahmud MZ, *Op. Cit.* hlm. 172.

⁸⁴ Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 120.

⁸⁵ Peter Mahmud MZ, dikutip dalam bukunya Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 120.

bahan hukum yang bersumber pada:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang mengikat⁸⁶, terdiri atas peraturan perundang-undangan, risalah resmi, putusan pengadilan dan dokumen resmi Negara, yaitu:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Kitab Undang Undang Hukum Perdata
- 3) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- 5) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer⁸⁷, yang terdiri atas; buku hukum, jurnal hukum yang berisi prinsip-prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum

⁸⁶ Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 13.

⁸⁷ Amiruddin dan Zainal Azikin, *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Raja. Grafindo Persada. 2018.

(doktrin), hasil penelitian hukum, kamus hukum dan ensiklopedia

hukum. Wawancara dengan nara sumber ahli hukum untuk memberikan pendapat hukum tentang suatu peristiwa atau fenomena hukum bisa diartikan sebagai bahan hukum sekunder, namun demikian perlu dilihat kapasitas keilmuan dan seyogianya tidak terlibat dengan peristiwa tersebut agar komentar yang diberikan menjadi objektif⁸⁸

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia, dan ensiklopedia hukum.⁸⁹

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan bahan hukum atau data sekunder dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier dan atau bahan nonhukum. Penelusuran bahan hukum tersebut dapat dilakukan dengan membaca, melihat, mendengarkan, maupun penelusuran bahan hukum melalui media internet atau website. Kemudian juga menggunakan Teknik wawancara yang bersumber langsung dari responden/informan yaitu salah satu

⁸⁸ Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 122

⁸⁹ *Ibid*, hlm 125

nasabah Bank Mandiri⁹⁰

5. Teknik Analisa Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif⁹¹ yaitu dengan cara melakukan interpretasi (penafsiran) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah. Penggunaan metode interpretasi (penafsiran) ini bertujuan untuk menafsirkan hukum, apakah terhadap bahan hukum tersebut khususnya bahan hukum primer terdapat kekosongan norma hukum, antinomi norma hukum dan norma hukum yang kabur (tidak jelas).

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau area spesifik di mana penelitian dilakukan, ini dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian karena dapat memengaruhi hasil dan relevansi penelitian. Oleh karena itu peneliti melaksanakan penelitian disertasi ini di Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

H. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian merujuk pada sifat unik dan kebaruan dalam setiap penelitian, yang menunjukkan bahwa penelitian ini tidak hanya menyalin atau mengulang karya yang sudah ada sebelumnya, tetapi memberikan suatu penemuan baru atau perspektif yang berbeda dengan penelitian terdahulu lainnya, beberapa penelitian terdahulu yang peneliti

⁹⁰ *Ibid*, hlm 128-129

⁹¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakdi, 2004), dikutip dalam bukunya Wiwik Sri Widiarty, *Op Cit*, hlm 132

sandingan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Abdul Hakim, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Melalui Kontrak Baku

dan Asas Kepatuhan Dalam Perlindungan Konsumen, Penelitian Disertasi dari Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Tahun 2013, Fokus penelitian ini adalah mengkaji kedudukan asas kepatuhan sebagai rujukan normatif dalam UUPK dan figure hukum perjanjian baku apakah perlu dimasukan dan dikualifikasikan dalam hukum perdata sebagai perjanjian bernama mengkaji bentuk jawaban pelaku usaha kepada konsumen kepada produk rumah uang menggunakan kontrak baku mengkaji penerapan asas kepatuhan oleh Hakim dalam memutuskan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen⁹².

2. David ML Tobing, Klausul baku Paradoks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, Penelitian Disertasi dari Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia Jakarta, 2015. Fokus penelitian ini adalah mengkaji perkembangan pemikiran tentang klausula baku dalam perlindungan konsumen di Indonesia 1980-1999, mengkaji implementasi pengaturan klausula baku dalam UUPK ditinjau dari perilaku konsumen dan pelaku usaha, mengkaji efektivitas lembaga pengawasan dan penyelesaian sengketa klausula baku⁹³.

⁹² Abdul Hakim, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Melalui Kontrak Baku dan Asas Kepatuhan Dalam Perlindungan Konsumen*, Penelitian Disertasi dari Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Tahun 2013.

⁹³ David ML Tobing, *Klausul baku Paradoks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen*, Penelitian Disertasi dari Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia Jakarta, 2015.

3. Ni Gustin Nyoman Renti Maharaini Kerti, Rekonstruksi klausula baku bidang bisnis properti yang berbasis nilai keadilan, Penelitian Disertasi

dari Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Trisakti Jakarta, 2015. Fokus penelitian ini adalah Meneliti tentang klausula baku dalam PPDB apartemen sehingga mencerminkan keseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pengembang pokok masalah adalah Bagaimanakah pengaturan klausula baku dalam hukum perlindungan konsumen dalam persoalan pembangunan properti apartemen Apakah pelaksanaan klausula baku di bidang hunian vertikal sudah menciptakan keadilan bagi konsumen⁹⁴.

Ketiga penelitian terdahulu yang peneliti sandingkan bahwasannya outputnya berbeda dengan penelitian ini, dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Abdul Hakim adalah kedudukan asas kepatuhan sebagai rujukan normatif dalam UU PK dan asas ini melekat dalam setiap hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha asas kepatuhan sebagai salah satu asas dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan secara patut di mana asas itu mengikat tidak hanya karena undang-undang menunjuknya melainkan karena mengikat tidak hanya karena undang-undang menunjuknya melainkan karena kepatuhan itu menentukan isi dari perjanjian baku, figur Hukum Perjanjian baku sepatutnya dimasukkan dan duduk dikualifikasikan

⁹⁴ Ni Gustin Nyoman Renti Maharaini Kerti, *Rekonstruksi klausula baku bidang bisnis properti yang berbasis nilai keadilan*, Penelitian Disertasi dari Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Trisakti Jakarta, 2015.

dalam hukum perdata sebagai perjanjian bernama dalam bentuk baku.

2. Hasil penelitian David ML Tobing adalah Pemikiran tentang pengaturan

klausula baku dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha di Indonesia sudah ada, jauh sebelum UU PK disahkan pada tahun 1999 yang terlihat dalam naskah akademis RUU pokok-pokok Perlindungan Konsumen tahun 1980 dan 1981 yang mengidentifikasi salah satu titik kelemahan konsumen dalam relasinya dengan produk dengan produsen dalam praktik-praktek usaha negatif yang dilakukan produsen dalam menjalankan aktivitasnya perilaku konsumen dan pelaku usaha sangat mempengaruhi efektivitas larangan pencantuman klausula baku tertentu dalam UU PK perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh kesadaran atau haknya.

3. Hasil penelitian Ni Gustin Nyoman Renti Maharaini Kerti adalah Fungsi dan pelaksanaan klausula baku dalam pedoman pelaksanaan PPDB rumah susun atau apartemen belum ada sampai saat ini yang kemudian dimanfaatkan oleh pelaku usaha atau pembangunan kepentingannya yang di sisi lain menimbulkan kerugian bagi konsumen atau pembeli, terdapat 3 (tiga) faktor mendasar yang belum terwujudnya keadilan yaitu aspek substansi atau regulasi aspek struktur atau aparaturnya penegak hukum dan aspek kultur budaya dari masyarakat konsumen dan pengembang untuk aspek substansi pelaksanaan regulasi Perlindungan Konsumen di bidang hunian vertikal atau apartemen terkait klausul dalam kepemilikan apartemen belum efektif berjalan dalam prakteknya terbukti dengan tidak berjalan fungsi pengawasan klausul baku sebagaimana diamanatkan undang-undang Perlindungan Konsumen

Terdapat perbedaan yang cukup signifikan dengan penelitian

terdahulu maka penelitian ini menghasilkan kebaruan/*novelty*, yaitu menghasilkan suatu temuan terbaru terkait terjadinya pencantuman Klausul Baku dalam Perjanjian Baku tidak sejalan dengan ketentuan KUHPerdara, seperti menawarkan perspektif baru dengan memadukan konsep negara hukum Pancasila sebagai pendekatan utama dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang adil dan efektif melalui adanya gagasan mengenai penguatan penegakan hukum melalui Pembaruan atau perubahan regulasi yang mengatur klausula baku, Pembaharuan kewenangan pada Kelembagaan, Pemberian Sanksi yang Lebih Tegas, Peningkatan Akses dan Edukasi Hukum bagi Konsumen, Pengembangan Teknologi berbasis data untuk Pengawasan klausula baku, dan Pendekatan Penyelesaian Sengketa yang Efisien.

I. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Dalam Bab I, menjelaskan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian dan Orisinalitas Penelitian.

Bab II : Pencantuman Perjanjian Klausul Baku bertentangan dengan prinsip kebebasan berkontrak Yang Merugikan Bagi Konsumen.

Bab II ini menguraikan dan menganalisa tentang pencantuman klausul baku yang tidak sesuai dengan ketentuan KUHPerdara dapat merugikan konsumen, serta prinsip kebebasan berkontrak yang seharusnya diterapkan dengan mempertimbangkan perlindungan terhadap konsumen.

Bab III : Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sangat Penting Dalam Perjanjian Klausula Baku. Bab III ini menganalisa dan mengetahui tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran yang sangat penting dalam mengawasi dan menyelesaikan sengketa yang timbul akibat klausul baku yang merugikan dan kerangka negara hukum Pancasila yang mengedepankan prinsip keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, BPSK bertindak secara efektif dalam melindungi hak-hak konsumen, serta menegakkan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam kontrak perjanjian baku.

Bab IV : Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Klausula Baku

Bab IV ini menemukan dan menganalisa tentang regulasi dan penegakan hukum terhadap klausula baku di Indonesia, Penegakan Hukum Secara Preventif dan Refresif serta kendala kendalanya, Perbandingan dengan Malaysia terkait regulasi, penegakan hukum dan budaya hukum, Mewujudkan penegakan hukum melalui Pembangunan digitalisasi dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran klausula baku dan pembentukan unit khusus pengawasan klausula baku pada BPSK.

Bab V : Penutup Bab V ini merupakan rangkaian bagian akhir yang menyimpulkan Bab II, III dan IV disertai saran saran sesuai dengan permasalahan yang diteliti