

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI PENERAPAN  
KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA  
(STUDI DI CV. MEKAR INDAH)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum*

**Oleh:**

**Yovita Adistya  
NPM. 1406200350**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2018**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA  
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 02 April 2018, Jam 13.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : YOVITA ADISTYA  
NPM : 1406200350  
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA (Studi di CV Mekar Indah)

Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik  
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

IDA HANFAH, S.H., M.H  
NIDN: 0003036001

Sekretaris

FAISAL, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. ISNINA, S.H., M.H
2. Hj. RABIAH Z. HARAHAP, S.H., M.H
3. FAISAL, S.H., M.Hum
4. RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



*Ilmu, Cerdas dan Terpercaya*

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:


NAMA : YOVITA ADISTYA  
NPM : 1406200350  
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI  
PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA  
(Studi di CV Mekar Indah)

PENDAFTARAN : Tanggal 28 Maret 2018

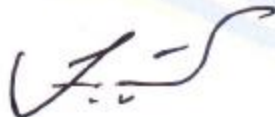
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

**SARJANA HUKUM**  
**BAGIAN HUKUM PERDATA**

Diketahui  
Dekan

  
IDA HANIFAH, S.H., M.H  
NIDN: 0003036001

Pembimbing I



FAISAL, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502

Pembimbing II



RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn  
NIDN: -





*Keagamaan, Cendekia dan Kemasyarakatan*

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : YOVITA ADISTYA  
NPM : 1406200350  
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI  
PENERAPAN KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA  
(Studi di CV Mekar Indah)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada  
Panitia Ujian

Medan, 21 Maret 2018

Pembimbing I

FAISAL, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502

Pembimbing II

RIZKA SYAFRIANA, S.II., M.Kn  
NIDN: -



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

# FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama Lengkap : YOVITA ADISTYA  
NPM : 1406200350  
Program Studi : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI PENERAPAN  
KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA (Studi di CV.  
Mekar Indah)  
Pembimbing I : FAISAL, S.H., M.Hum  
Pembimbing II : RIZKA SYAFRIANA, S.H., M. Kn

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONS. LANJUTAN	PARAF
2 / 12 / 2017	Perbaiki bab I : Latar belakang rumusan masalah, metode peneli- titan.		Pf.
14/12 / 2017	Perbaiki tinjauan pustaka		Pf.
29/12 / 2017	Perbaiki Bab I, bab II		Pf.
9/01 / 2018	Isi skripsi masih menimbulkan pertanyaan.		Pf.
31 / 01 / 2018	Revisi penyusunan isi skripsi perbaiki tulisan.		Pf.
05 / 02 / 2018	Bedah buku dan revisi penulisan.		Pf.
07 / 02 / 2018	dilanjutkan ke pembimbing I		Pf.
20/2.18.	Metapel		
9/3.18	Hasil wawancara		
10/3.18.	Penulisan skripsi		
21/3.18.	Ace dipalangka.		

Dekan

Ida Hanifah, S.H., M.H

Diketahui,  
Pembimbing I

Faisal, S.H., M.Hum

Pembimbing II

Rizka Syafriana, S.H., M. Kn

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yovita Adistya  
NPM : 1406200350  
Program : Strata – I  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI PENERAPAN  
KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA (Studi di CV  
Mekar Indah)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, April 2018

Saya yang menyatakan

  
The image shows a green and yellow revenue stamp (Meterai Tempel) with the text 'METERAI TEMPEL', 'BB768AFF009279226', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

YOVITA ADISTYA

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr. Wrb.

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya dan tidak lupa juga S.Halawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada junjungan Nabi kita Nabi Muhammad SAW, serta sahabatnya yang telah menuntun kita umat Islam ke jalan yang benar.

Berkat rahmad dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: **Perlindungan Hukum Konsumen Dari Penerapan Klausula Baku Oleh Pelaku Usaha (Studi Di CV. Mekar Indah).**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Dr. Agussani.,M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan program sarjana ini. Terimakasih kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Ibu Ida Hanifah, S.H., M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Demikian pula halnya kepada Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Faisal, S.H., M.Hum dan Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Zainuddin, S.H., M.H.



Terima kasih kepada Bapak Faisal Riza, S.H., M.H selaku kepala jurusan perdata yang telah membimbing kami dan memberi saran terhadap judul skripsi yang akan kami ajukan. Terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Faisal, S.H., M.Hum selaku pembimbing I dan Ibu Rizka Syafriana, S.H., M.Kn selaku pembimbing II, yang dengan sabar dan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Disampaikan terimakasih kepada Ibu Nursariani Simatupang., S.H., M.Hum yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap skripsi ini. Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar dan staf biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara yang telah memberikaan ilmu dan motivasi serta semngat untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.

Tak terlupakan disampaikan penghargaan dan terima kasih kepada orang-orang tersayang yang telah memberikan kontribusinya atas bantuan dan dorongan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan kepada:

1. Papa dan mama tercinta yang selalu menjadi motivasi dan pemberi semangat untuk menjalani pekuliahan dan menyelesaikan studi sarjana ini. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karna telah membesarkan penulis.
2. Kepada abang dan kakak. Yang selalu memberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



3. Kepada staff dan pegawai CV. Mekar Indah yang telah bersedia meluangkan waktu dan tempat untuk penulis agar dapat menyelesaikan studi penulis.
4. Untuk sahabat-sahabat terdekat saya Tia safitri, Khalida zulfah lubis, Chalisa dewi Lestari, Pegy sabrina yang telah menemani penulis dan berjuang bersama-sama dalam mendapatkan gelar Sajana. Dan juga kepada teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang kalian berikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala perbuatan baik yang berlipat ganda kepada semuanya. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, baik yang disadari atau tidak, begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Terima kasih senua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapatkan balasan dari Allah SWT, amin.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Medan, Februari 2018

Hormat kami,

Penulis,

Yovita Adistya

## DAFTAR ISI

**LEMBAR BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**LEMBAR PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

**KATA PENGANTAR..... i**

**DAFTAR ISI..... iv**

**ABSTRAK ..... vi**

**BAB I : PENDAHULUAN .....1**

A. Latar Belakang .....1

1. Rumusan masalah .....7

2. Fedah penelitian.....7

B. Tujuan Penelitian.....7

C. Metode Penelitian.....8

1. Jenis penelitian.....8

2. Sifat Penelitian.....8

3. Sumber data .....9

4. Alat pengumpul data .....9

5. Analisis data .....10

D. Definisi oprasional.....10

<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan umum perlindungan hukum konsumen.....	12
B. Tinjauan umum tentang klausula baku .....	18
C. Tinjauan umum mengenai pelaku usaha.....	28
<b>BAB III : HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Bentuk klausula baku yang dibuat Pelaku usaha (CV. Mekar Indah).....	32
B. Perlindungan bagi konsumen atas penerapan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha .....	34
C. Upaya hukum terhadap klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha .....	46
<b>BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

ABSTRAK  
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI PENERAPAN KLAUSULA  
BAKU OLEH PELAKU USAHA  
(STUDI DI CV. MEKAR INDAH)

YOVITA ADISTYA  
NPM: 1406200350

Klausula baku merupakan hal yang sangat sering dijumpai dalam transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. Namun banyak sekali klausula baku yang beredar sekarang ini hanya menguntungkan pelaku usaha saja, dan sebaliknya justru merugikan konsumen. Pelaku usaha dalam hal ini mencantumkan klausula baku tersebut berisikan tentang penolakan pengembalian barang yang telah dibeli oleh konsumen. Kenyataannya, klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut bertentangan dengan paturan perundang-undangan yang ada yaitu pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha, untuk mengetahui perlindungan bagi konsumen atas penerapan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha, dan untuk mengetahui upaya hukum terhadap penerapan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis empiris, yang menggunakan sumber data primer yaitu wawancara dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, alat pengumpul data berupa studi dokumentasi atau pustaka dan juga wawancara atau *interview*.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa bentuk klausula baku yang dibuat oleh CV. Mekar Indah adalah klausula baku yang bertuliskan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”, klausula baku tersebut dicantumkan di sudut bawah nota pembayaran. Klausula baku tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (b) dan Pasal 18 ayat (2) UUPK, berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK klausula baku tersebut batal demi hukum atau dianggap tidak pernah terjadi dan tidak pernah ada. Klausula baku ini juga melanggar Pasal 1320 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPperdata) yaitu salah satu syarat sah perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan klausula baku tersebut baru dapat dilihat oleh konsumen setelah terjadinya kesepakatan jual beli. Konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua cara yaitu melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan. Jalur pengadilan dapat diajukan melalui gugatan di pengadilan umum, sedangkan di luar pengadilan bisa melalui jalur damai antara kedua belah pihak yang bersengketa ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen terdapat dua pilihan yaitu secara individu, ataupun kelompok yaitu melalui *class action* dan *legal standing*.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Klausula Baku, Pelaku Usaha.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pesatnya pembangunan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memiliki aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.<sup>1</sup> Terdapat pula dampak negatif yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang memengaruhi masyarakat konsumen.<sup>2</sup>

Produsen atau pelaku usaha mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para produsen-pelaku usaha harus bersaing antar sama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen.<sup>3</sup> Terdapat sisi lain yaitu, karena ketidak tahuan, kekurangan kesadaran konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen maka konsumen menjadi korban pelaku usaha yang culas. Oleh karena itu guna melindungi dan menumbuh kembangkan

---

<sup>1</sup> Susanti A Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, halaman 1.

<sup>2</sup> Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 2.

<sup>3</sup> *Ibid.*

kesadaran konsumen, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 april 1999 dan berlaku efektif setahun kemudian (20 april 2000).<sup>4</sup>

UUPK dalam hal ini, isinya tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga melindungi pelaku usaha. UUPK juga melindungi pelaku usaha jika mereka dicurangi oleh konsumen, oleh karena itu di dalam UUPK ini terdapat hak dan kewajiban pelaku usaha dan juga konsumen. Tetapi pada kenyataannya lebih banyak terjadi pelaku usaha yang melakukan hal yang curang tersebut. Pelaku usaha mendapat suatu keuntungan di dalam UUPK ini di mana di dalam UUPK ini pelaku usaha diperbolehkan membuat aturan atau syarat-syarat yang mereka buat sendiri secara sepihak yang wajib dan/atau harus dipenuhi oleh konsumen atau dapat disebut dengan istilah klausula baku, di mana dijelaskan menurut Pasal 1 ayat (10) UUPK yang menyatakan:

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Berdasarkan aturan tersebut maka dibenarkan bahwa pelaku usaha diperbolehkan untuk membuat klausula baku. Pelaku usaha biasanya membuat aturan-aturan yang menguntungkan pelaku usaha itu sendiri. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karna dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku

---

<sup>4</sup> Abdul Halim Barakatulah(1) . 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen kajian Teoritis dan perkembangan pemikiran*. Bandung: Nusa Media, Halaman v.

tersebut konsumen tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkan.<sup>5</sup>

UUPK ternyata mengatur lebih lanjut mengenai klausula baku ini di dalam Pasal 18 UUPK tentang ketentuan pencantuman klausula baku, yang berisi sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. Meyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayar atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. 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;
  - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.

Tetapi pada kenyataannya masih banyak ditemukan bahwa pelaku usaha membuat klausula baku yang termasuk didalam Pasal 18 UUPK tersebut. Lebih khususnya yang menyatakan “barang yang sudah dibeli tidak dapat

---

<sup>5</sup> Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Predana Media Grup, halaman 66.

dikembalikan”. Klausula baku di atas melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (b) UUPK, padahal jelas diatur bahwa klausula baku tersebut dilarang untuk dibuat. Dalam penelitian ini pelaku usaha adalah CV. Mekar Indah yang bergerak dibidang penyediaan barang bangunan yaitu batu bata. CV. Mekar Indah telah menjual barang yang mereka tawarkan sudah sekitar kurang lebih 5 tahun. CV. Mekar Indah ini membuat klausula baku yang tertera pada Pasal 18 ayat (1) huruf (b) tersebut yaitu “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”. CV. Mekar Indah juga membuat klausula baku tersebut hanya di dalam nota pembayaran dan klausula baku tersebut ditulis dengan tulisan kecil yang berada di bawah nota pembayaran tersebut. Klausula baku seharusnya ditulis dengan jelas dan dapat dilihat secara jelas oleh konsumen.

Dapat dikatakan CV.Mekar Indah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (b) dan Pasal 18 ayat (2) dan hal tersebut sangat merugikan konsumen. Seharusnya jika merujuk kepada Pasal 18 ayat (3) UUPK jika pelaku usaha yaitu CV. Mekar Indah membuat klausula baku tersebut, maka klausula baku itu dianggap batal demi hukum. Yang artinya aturan atau klausula baku itu tidak memiliki kekuatan hukum. Konsumen dalam hal ini dapat melakukan pengembalian barang yang telah dibeli.

Banyak konsumen korban yang enggan untuk melakukan tindakan hukum, dan ternyata bukan hanya warga masyarakat biasa saja enggan, bahkan mahasiswa dan pegawai negeri sipil yang bergelar S1, bahkan S2 banyak yang belum mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.<sup>6</sup> Salah satu

---

<sup>6</sup> Susanti A Nugroho, *Op.Cit.*, halaman 232.



faktor kurangnya kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan haknya adalah karna sangat kurangnya sosialisasi tentang UUPK.<sup>7</sup> Seharusnya sudah adanya badan atau lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang perlindungan konsumen yang bertugas memberikan informasi dan memberikan perlindungan konsumen. UUPK memperkenalkan satu lembaga khusus mengurus perlindungan konsumen yang diberi nama Badan perlindungan konsumen nasional, yang disingkat BPKN.<sup>8</sup> Pasal 1 ayat (12) UUPK yang menyatakan “Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen”.

Terdapat juga lembaga non-pemerintah yang bergerak di bidang konsumen yaitu pada Pasal 1 ayat (9) UUPK menyatakan “Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.” Hal tersebut seharusnya masyarakat konsumen sudah tidak lagi kebingungan tentang perlindungan konsumen karena UUPK sendiri yang telah menyatakan adanya lembaga yang bertugas untuk menangani perlindungan konsumen. Dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berperan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, tidak hanya berperan menyelesaikan sengketa BPSK berperan dalam pengawasan penerapan klausula baku yang tertera pada Pasal 52 UUPK yang menyatakan tentang tugas dan wewenang BPSK yang seharusnya di jalankan oleh BPSK.

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, halaman 231.

<sup>8</sup> Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, halaman 117.

Pasal 52 UUPK berisikan tentang:

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

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

Sesuai Pasal 52 huruf (c) UUPK menjelaskan tentang peran BPSK untuk mengawasi adanya klausula baku. Tapi pada kenyataannya pelaku usaha lebih tepatnya pada CV. Mekar Indah masih saja membuat klausula baku yang terlarang dan merugikan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas. Penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dan mengkajinya dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan hukum konsumen dari penerapan klausula baku oleh pelaku usaha (studi di CV.Mekar Indah)”**.

## **1. Rumusan Masalah**

Permasalahan merupakan dasar dari suatu pemikiran sehingga adanya permasalahan tersebut, maka dari itu dirumuskan beberapa permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi nantinya. Permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk klausula baku yang diterapkan oleh pelaku usaha ?
- b. Bagaimana perlindungan bagi konsumen atas penerapan klausula baku bagi konsumen atas penerapan klausula baku yang di terapkan oleh pelaku usaha ?
- c. Bagaimana upaya hukum terhadap penerapan klausula baku oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen ?

## **2. Faedah Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki faedah atau manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

- a. Secara teoritis bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum sebagai pedoman dalam kajian mengenai perlindungan hukum konsumen dari penerapan klausula baku oleh pelaku usaha.
- b. Secara praktis bermanfaat bagi konsumen secara umum, khususnya bagi praktisi perlindungan hukum konsumen dari penerapan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha (CV. Mekar Indah).
2. Untuk mengetahui perlindungan bagi konsumen atas penerapan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha
3. Untuk mengetahui upaya hukum terhadap penerapan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen.

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten.<sup>9</sup> Seiring dengan topik, judul, dan permasalahan yang diangkat, maka penulisan akan menggunakan metode sebagai berikut:

#### **1. Jenis Penelitian**

Dalam hal ini penulis lebih mengarang kepada penelitian hukum empiris (yuridis empiris). Hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam arti nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Penelitian hukum empiris juga dapat dikatakan penelitian hukum sosiologis.<sup>10</sup>

#### **2. Sifat/Materi penelitian**

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya dimasyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka sifat penelitian

---

<sup>9</sup> Zainuddin Ali. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 17

<sup>10</sup> Admin, "metode penelitian hukum empiris dan normatif", <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/>, diakses Sabtu 3 maret, pukul 07.27 WIB.



ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan secara umum.<sup>11</sup>

### **3. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan skunder. Sumber data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung di lapangan yaitu di CV. Mekar Indah, sumber data skunder diperoleh dari studi kepustakaan atau studi literatur yang terdiri atas:

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/Kep/12/2011.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya hasil penelitian, hasil karya dari pakar hukum, dan sebagainya.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan skunder. Misalnya kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif dan sebagainya.<sup>12</sup>

### **4. Alat Pengumpul Data**

Sebagaimana telah diketahui, maka di dalam penelitian lazimnya dikenal paling sedikit tiga jenis alat pengumpul data, yaitu studi dokumen atau bahan

---

<sup>11</sup> Fakultas Hukum. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, Halaman 6.

<sup>12</sup> Zainuddin Ali, *Op, Cit.*, halaman 23-24.

pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau interview. Ketiga jenis alat pengumpul data tersebut dapat dipergunakan masing-masing, maupun secara bergabung untuk mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin.<sup>13</sup> Maka didalam penelitian ini alat pengumpul data adalah berupa studi dokumentasi atau pustaka dan juga wawancara atau interview kepada Bapak Herianto, direktur utama dari CV. Mekar Indah.

## **5. Analisis Data**

Jenis analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang menguraikan hasil penelitian dengan kata-kata sehingga dapat memecahkan masalah.

### **D. Definisi Oprasional**

Penelitian dalam hal ini, terdapat beberapa definisi operasional yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep/ definisi-definisi khusus yang akan dikaji yang berguna untuk mempersempit cakupan makna variabel sehingga data yang diambil akan lebih terfokus kepada pokok pembahasan yang termaksud dalam rumusan masalah penelitian ini. Definisi oprasional dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum konsumen diartikan keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.<sup>14</sup> Perlindungan Hukum

---

<sup>13</sup> Soejono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press. Halaman 66.

<sup>14</sup> Celina T.S Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika offset, halaman 13.

konsumen yang dimaksud didalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dalam menangani perlindungan konsumen, yang lebih berfokus kepada perlindungan konsumen mengenai penerapan klausula baku yang di buat oleh pelaku usaha.

2. Klausula baku menurut Pasal 1 ayat (10) UUPK adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. didalam penelitian ini sama halnya dengan klausula baku yang di maksud dalam UUPK. Tetapi penelitian ini lebih difokuskan kepada klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha yaitu CV. Mekar Indah, yang menyatakan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.
3. Pelaku usaha menurut Pasal 1 ayat (3) UUPK pelaku usaha adalah setiap rang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Pada penelitian ini pelaku usaha adalah CV. Mekar Indah yang berkegiatan menjual bahan bangunan yaitu batu bata.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UUPK “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>15</sup> Dalam perlindungan hukum konsumen ini melindungi tentang konsumen, konsumen itu sendiri menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK “Konsumen adalah setiap orang atau 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.” Perlindungan konsumen juga sering dikatakan hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen. Dimana hukum konsumen menurut AZ. Nasution adalah

hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah yang bersifat mengatur, dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/jasa konsumen didalamnya<sup>16</sup>

Beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Alasannya, permasalahan yang diatur

---

<sup>15</sup> Janus Sidabalok. *Op. Cit.*, halaman 7.

<sup>16</sup> Carin Felina. “Aspek hukum mengenai perjanjian secara umum dan perlindungan konsumen”, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/68933/capter%20II.Pdf?sequence=3&isAiiowed=y>, diakses Selasa 3 oktober, pukul 10.12 WIB

dalam hukum konsumen berkaitan erat dengan pemenuhan barang dan jasa. Ada pula yang mengatakan bahwa hukum konsumen digolongkan dalam hukum bisnis atau hukum dagang karena dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan barang/jasa yang selalu berhubungan dengan aspek bisnis atau transaksi perdagangan. Serta adapula yang menggolongkan hukum perdata, karena hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam aspek pemenuhan barang/jasa yang merupakan hubungan hukum perdata. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan atau bermasalah dalam bermasyarakat itu tidak seimbang. Dengan adanya hukum secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen, maka terwujudlah kepastian hukum dalam hal pemberian perlindungan kepada konsumen akan terjamin.<sup>17</sup>

### **1. Asas-asas Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen memiliki asas-asas yang terkandung dalam usaha memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 UUPK yaitu:

#### **a. Asas Manfaat**

Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan

---

<sup>17</sup> *Ibid.*

konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain begitu pula sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing masing pihak, produsen-pelaku usah dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, dan pada gilirannya bermanfaat bagi bangsa.

b. Asas Keadilan

Dengan asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan knsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen-pelaku usaha.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai hak dan kewajibannya masing masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak

ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingan yang lebih besar dari pada pihak lain.<sup>18</sup>

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan, asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, undang undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen-pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produk

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksud agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang undang ini mengharapkan bahwa aturan aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing- masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu,

---

<sup>18</sup> Janus sidabalok. *Op.cit.*, halaman 26.

negara bertugas menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.<sup>19</sup>

## **2. Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Tata Hukum Indonesia**

### **a. Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Perdata**

Hukum perlindungan konsumen membicarakan sejumlah hak konsumen yang mendapat perlindungan hukum. hak-hak itu adalah hak konsumen sebagai pribadi yang juga warga masyarakat (*burger, civil*). Hak-hak konsumen itu adalah hak keperdataan yang dilindungi oleh perundang-undangan (hukum) perdata.

Dapat dilihat dari lahirnya hak sebagai hak konsumen, sebagaimana diantaranya adalah hak yang timbul karena adanya perjanjian atau kontrak, yaitu transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu upaya atau cara yang ditempuh konsumen untuk mendapatkan produk kebutuhannya. Umumnya produk sampai ketangan konsumen melalui suatu peristiwa hukum yang disebut perjanjian (kontrak). Perjanjian dan kontrak berada didalam lapangan hukum perdata.

Sebagai hak keperdataan. Konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan instruksi hukum perdata yang disediakan oleh negara. Jelasnya jika seseorang konsumen dilanggar haknya dan karena itu menimbulkan kerugian baginya, konsumen dapat mengajukan gugatan (tuntuan) secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya.oleh karena alasan tersebut maka hukum perlindungan konsumen dapat dimasukkan kedalam kelompok/bidang jenis hukum perdata.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, Halaman 27.



b. Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Pidana

Disamping hukum perdata hukum perlindungan konsumen memiliki aspek pidana. Karena itu, hukum perlindungan konsumen adalah juga bagian dari hukum pidana. Jelasnya hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan diatas adalah bernuansa publik sehingga dapat dipertahankan melalui hukum pidana. Perbuatan produsen-pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen dalam tingkatan dan kompleksitas tertentu mungkin saja berdimensi kejahatan. Artinya, perbuatan produsen-pelaku usaha yang merugikan/melanggar hak konsumen yang bertentangan dengan norma-norma hukum pidana dapat dikategorikan sebagai tindak pidana, karena itu diselesaikan dengan hukum pidana dan memakai instrumen pidana.<sup>20</sup>

c. Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Administrasi Negara

Seperti halnya dengan hukum pidana, hukum administrasi negara adalah instrumen hukum publik yang penting didalam perlindungan konsumen. sanksi-sanksi yang diberikan secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai dengan sanksi administratif.

Sanksi administratif ditunjukkan kepada pelaku usaha, baik produsen maupun pelaku usaha lain yang mendisrtibusikan produknya. Semula sanksi administratif hanya dikonotasikan sebagai pencabutab sepihak ijin yang diberikan oleh pemerintah kepada pelaku usaha. dalam Pasal 60 UUPK bentuk sanksi administratif telah diperluas, yakni dalam bentuk penetapan ganti kerugian.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, halaman 50.-51

<sup>21</sup> Sidarta. 2004. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo, halaman 117-118.

#### d. Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Transnasional

Sebutan hukum transnasional mempunyai dua konotasi, pertama, hukum transnasional yang berdimensi perdata yang lazim disebut perdata internasional kedua, hukum internasional yang berdimensi publik, yang biasanya disebut sebagai hukum internasional.

Hukum perdata internasional sesungguhnya bukan hukum yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari hukum perdata nasional. Hukum perdata internasional hanya berisikan petunjuk tentang hukum nasional mana yang akan diberlakukan jika terdapat kaitan lebih dari suatu kepentingan hukum nasional. Melalui petunjuk inilah lalu diberlakukan hukum atau pengadilan mana yang menyelesaikan perselisihan hukum tersebut.<sup>22</sup>

Dari pengertian diatas perlindungan hukum konsumen mencakup asas yang harus di capai dan juga perlindungan hukum bagi konsumen memiliki hubungan antara hukum satu dengan yang lainnya, adanya hal ini guna melindungi konsumen dari pelaku usaha yang berbuat curang.

### **B. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku.**

#### **1. Pengertian Mengenai Klausula Baku**

Menurut Pasal 1 ayat (10):

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

---

<sup>22</sup> Anggraeni E.K. 2011. Hukum Perlindungan Konsumen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, halaman 39.

Salah satu wujud klausula baku adalah dalam bentuk perjanjian. Hal ini terjadi, misalnya salah satu perjanjian atau konsep perjanjian sudah dibuat terlebih dahulu sedemikian rupa oleh penjual atau pelaku usaha. biasanya juga dalam bentuk formulir yang didalamnya termuat persyaratan-persyaratan khusus, yang dalam kenyataannya sering menyalahi ketentuan umum yang berlaku. Banyak di temukan klausula baku menyangkut ganti rugi, pembebasan dari tanggung jawab atau menyangkut jaminan-jaminan tertentu.<sup>23</sup> Namun, adakalanya “kedudukan” dari kedua belah pihak dalam satu negoisasi tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang “tidak terlalu menguntungkan” bagi salah satu pihak.

Praktik dunia usaha juga menunjukkan bahwa “keuntungan” kedudukan tersebut sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku dan atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya. Dikatakan sifat baku karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya, *Take it or leave it*. Tidak adanya pilihan bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini, cenderung merugikan pihak yang kurang dominan tersebut. terlebih lagi dalam sistem pembuktian yang berlaku dinegara Indonesia saat ini, jelas tidaklah mudah bagi pihak yang dirugikan tersebut untuk membuktikan tidak adanya kesepakatan pada saat dibuatnya perjanjian baku

---

<sup>23</sup> Wawan Muhwan Hariri. 2011. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikata Dalam Islam*. Bandung: Pustaka Setia, halaman 350.

tersebut, atau atas klausula baku yang termuat dalam perjanjian yang ada.<sup>24</sup> Istilah menurut para ahli sebagai berikut:

1. Menurut Abdul Kadir Muhammad:

istilah perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yan dikenal dalam bahasa belanda yaitu standard contract. Kata baku atau standart artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap knsumen yang mengadakan hukungan hukum dengan pelaku usaha, yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran.

2. Menurut Sluitje :

menyatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu seperti pembentukan undang-undang swasta. Syarat-syarat yang ditentukan oleh perusahaan dalam perjanjian itu adalah undang-undang. Bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu seperti pembentukan undang-undang swaasta. Syarat yang ditentukan pengusha dalam perjanjian itu adalah undang undang.

3. Menurut Sutan Remy Sjahdeni

perjanjian baku adalah perjanjian hampir seluruh klausula-klausula yang dibakukan oleh pemkainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yag belum dibakukanhanya beberapa hal saja, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objekyang diperjanjikan. Dengan kata lain yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut tetapi klausula-klausulanya. Oleh karena itu suatu perjanjian yang dibuat oleh akta notaris, bila dibuat dengan klausula-klausula yang hanya mengambil alih saja klausula-klausula yang dibakukan oleh satu pihak, sedangkan pihak lain yang tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan atas klausula-klausula itu, maka perjanjian yang dibuat dengan akta notaris itupun juga perjanjian baku.<sup>25</sup>

4. Menurut Mariam Darus Badruzaman

Perjanjian standart adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Ia menyimpulkan bahwa perjanjian

<sup>24</sup> Abdul halim barakatulah(1). *Op., Cit.* Halaman 95-96.

<sup>25</sup> Aja C Rahmah. "Tinjauan umum tentang klausula baku", *repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48165/Chapter%2011.pdf?sequence=3&isAllowed=y*, diakses kamis, 2 november 2017, pukul 07.00 WIB.

standart itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab. Terlebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional, dimana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang lebih didahulukan. Dalam perjanjian standart kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didiomisil oleh pelaku usaha , membuat peluang luas beginya untuk menyalah gunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya tidak kewajibannya. Menurut perjanjian standart ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.

Didalam suatu perjanjian biasanya terdiri dari empat bagian yaitu:

- a. Nama Perjanjian
- b. Komparisi.
- c. Batang Tubuh
- d. Penutup<sup>26</sup>

Perjanjian baku banyak memberikan keuntungan dalam penggunaannya, tetapi dari berbagai keuntungan yang ada tersebut terdapat sisi lain dari penggunaannya serta perkembangan perjanjian baku yang banyak mendapat sorotan kritis dari para ahli hukum, yaitu sisi kelemahannya dalam mengakomodasikan posisi yang seimbang bagi para pihaknya. Kelemahan-kelemahan perjanjian baku ini bersumber dari karakteristik perjanjian baku yang diwujudkan merupakan suatu perjanjian terstandarisasi yang menyisakan sedikit atau bahkan tidak sama sekali ruang bagi pihak lain untuk bernegosiasi isi perjanjian itu. Sorotan para ahli hukum dari berlakunya perjanjian baku selain dari segi keabsahannya adalah adanya klausula-klausula yang tidak adil dan sangat memberatkan salah satu pihak.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> *Ibid.*

<sup>27</sup> Celina T.S Kristiyanti. *Op.Cit.*, halaman 140.

Hal yang perlu dikhuatirkan dengan kehadiran perjanjian standart, tidak lain karena dicantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian tersebut. klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya.<sup>28</sup> Dalam UUPK, istilah klausula eksonerasi sendiri tidak ditemukan, yang ada adalah klausula baku, Pasal 1 angka (10) UUPK menyatakan:

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 dokumen dan atau perjanjian yang mengikat wajib dipenuhi oleh konsumen.

Hal yang dapat ditekankan adalah prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak, bukan mengenai isinya. Padahal pengertian klausula eksonerasi tidak sekedar mempersoalkan prosedur pembuatannya, melainkan juga isi yang bersifat pengalihan kewajiban pelaku usaha.

Pasal 18 ayat (1) UUPK menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian jika menyatakan hal hal yang menyangkut tentang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yang bersifat menguntungkan pelaku usaha dan dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 18 UUPK apakah dengan demikian, klausula baku itu dapat disamakan dengan klausula eksonerasi? jika melihat ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK dapat diperoleh jawaban sementara kedua istilah itu

---

<sup>28</sup> *Ibid.*

berbeda. Artinya klausula baku adalah klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausula eksenerasi.<sup>29</sup>

## **2. Jenis-jenis Perjanjian Yang menggunakan Klausula Baku.**

Pada kenyataannya didalam lingkup perjanjian, tidak dapat dipungkiri bahwa perjanjian baku atau klasula baku banyak ditemui dibebagai macam bentuk perjanjian hal ini bertujuan agar mempermudah jalannya lalu lintas hukum

Hodisu mengatakan bahwa “dewasa ini terdapat syarat-syarat baku hampir disemua bidang dimana dibuat kontrak baku. Bebrapa aktifitas penting dan cabang-cabang perusahaan dimana banyak perjanjian dibuat atas dasar syarat-syarat baku”.

Adapun perjanjian yang dibuat atas dasar syarat-syarat baku adalah:

### a. Perjanjian Kerja

Kontrak kerja/ perjanjian kerja adalah suatu perjnajian antara pekerja dan pengusaha secara lisan dan/atau tulisan, baik untuk waktu tertentu maupun untuk waktu tidak tertentu yang memuat syarat-syarat kerja.

### b. Perbankan (syarat-syarat umum perbankan)

### c. Pembangunan

### d. Pedagang eceran.

Suatu kegiatan menjual barang dan jasa kepada konsumen akhir. Pedagang eceran adaah mata rantai terakhir dalam penyaluran barang dari produsen sampai ketangan konsumen.

---

<sup>29</sup> Aja C Rahmah, *Loc. Cit.*

- e. Sektor pemberian jasa-jasa, misalnya adalah perjanjian pengadaan barang dan jasa.
- f. Dagang dan perniagaan
- g. Perusahaan pelabuhan.
- h. Sewa meyewa.
- i. Beli sewa
- j. Hipotik
- k. Pemberian kredit atau perjanjian kredit.
- l. Pertanian.
- m. Unsur makelar
- n. Praktik notari dan hukum lainnya
- o. Perusahaan- perusahaan umum
- p. Penyewaan urusan pers.
- q. Perusahaan angkutan dimana didalamnya bisa terdapat klausula-klausula tentang asuransi pengangkutan.
- r. Penerbitan
- s. Urusan asuransi.<sup>30</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perjanjian atau klausula baku sering kali dibuat hanya untuk menguntungkan salah satu pihak, dimana pihak lain tidak dapat memiliki kesempatan untuk mengubah atau menolak perjanjian atau klausula baku tersebut.

---

<sup>30</sup> *Ibid.*



### 3. Kekuatan Hukum Klausula Baku

Perjanjian baku atau klausula baku merupakan perjanjian yang terlebih dahulu ditetapkan isinya. Tidak semua isinya ditetapkan terlebih dahulu melainkan hal-hal yang dianggap penting oleh pihak yang membuat perjanjian baku tersebut. tetapi banyak ahli hukum berbeda pendapat tentang keabsahan perjanjian baku. Perjanjian baku sebenarnya adalah salah satu bentuk format atau model perjanjian yang merupakan subsistem dalam sistem hukum perdata. Sebagai subsistem hukum perdata, maka isi perjanjian baku haruslah tunduk pada prinsip-prinsip (asas-asas) hukum perjanjian dan norma- norma hukum perjanjian yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata). Menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPperdata, perjanjian yang dibuat secara sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat pada Pasal 1320 KUHPperdata, yang mana perjanjian itu setelah dibuat maka berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak, atau karena alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Hal tersebut diatas juga berlaku terhadap perjanjian baku (klausula Baku) yang merupakan suatu perjanjian.<sup>31</sup>

Memang klausula baku yang merupakan suatu bentuk perjanjian yang secara teoritis masih mengundang perdebatan, khususnya dalam kaitannya dengan asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) dan syarat-syarat perjanjian. Dalam perjanjian baku, kebebasan dan pemberian kesepakatan untuk melakukan kontrak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian secara langsung, dengan melibatkan

---

<sup>31</sup> *Ibid.*

para pihak untuk melibatkan klausula perjanjian. Maka terdapat berbagai pendapat mengenai kedudukan klausula baku dalam hukum perjanjian.<sup>32</sup>

Sluije mengatakan bahwa:

Klausula baku bukanlah merupakan perjanjian sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam klausula itu adalah undang-undang, bukan perjanjian.

Pilto mengatakan:

Menggolongkan klausula baku sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*). Walaupun secara teoritis yuridis, klausula baku tidak memenuhi ketentuan undang-undang yang ditolak keberadaannya sebagai perjanjian oleh beberapa ahli hukum, namun kenyataannya kebutuhan masyarakat terhadap klausula baku berjalan kearah yang berlawanan dengan keinginan hukum.

Stein mencoba memecahkan masalah ini dengan mengemukakan pendapat bahwa:

Klausula baku dapat diterima sebagai perjanjian, berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van will en vertrouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikat diri pada perjanjian itu. Jika konsumen menerima dokumen klausula baku tersebut, berarti secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut.

Asser Rutten yang menyatakan bahwa:

Setiap orang yang menandatangani perjanjian, bertanggung jawab pada isi dan apa yang ditandatanganinya. Jika orang yang membubukan tanda tangan pada formulir baku, tanda tangan itu akan membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertanda tangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatanganinya. Tidak mungkin seseorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya. Hondius dalam disertasinya mempertahankan bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan kebiasaan yang berlaku di masyarakat.

---

<sup>32</sup> Zulham, *Op. Cit.*, halaman 76.

Ahmadi Miru berpendapat:

Perjanjian baku merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam perjanjian baku mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang klausula baku kepada pihak lawannya. Namun setiap kerugian yang timbul dikemudian hari akan tetap di tanggung oleh para pihak yang harus bertanggung jawab berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali klausula baku tersebut merupakan klausula baku yang dilarang berdasarkan Pasal 18 UUPK.<sup>33</sup>

Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kekuatan klausula baku/perjanjian baku mengikat bagi para pihak yang melakukan kesepakatan terhadap perjanjian tersebut, terkecuali klausula baku yang benar di larang oleh undang-undang yaitu pada Pasal 18 UUPK. Dimana Pasal 18 UUPK berisikan tentang:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayar atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. 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 belinya;

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, halaman 76-78.

- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.

### C. Tinjauan Umum Mengenai Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka (3) UUPK disebutkan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.”

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, importir, pedagang, distributor dan lain lain.<sup>34</sup> Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen korban menuntut ganti kerugian. konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan karena banyak pihak dapat digugat.<sup>35</sup>

Pelaku usaha yang dimaksud didalam UUPK sama dengan cakupan produsen di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup ekportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau

---

<sup>34</sup> Celina T.S.Kristianti. *Op. Cit.*, halaman 41.

<sup>35</sup> Susanti A nugroho. *Op. Cit.*, halaman 67-68.

badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan diwilayah hukum republik indonesia.<sup>36</sup>

Ada beberapa hal yang harus di ketahui oleh pelaku usaha yaitu hak dan kewajiban pelaku usaha dan larangan bagi pelaku usaha yang bertujuan untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen.

#### 1. Hak Pelaku Usaha

Kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana di atur pada Pasal 6 UUPK:

Hak pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/ jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Abdul Halim Barakatuah (1). *Op. Cit.*, halaman 34.

<sup>37</sup> Abdul Halim Barakatullah (2). 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Banjarmasin: Nusamedia, halaman 40.

## 2. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha, sebagai konsekuensi dari hak yang telah disebutkan dari uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai diatur dalam Pasal 7 UUPK:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/jasa yang berlaku;
- e) Memberikan 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 diperdagangkan.

## 3. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Selain adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, adapula Pasal yang menyebutkan tentang hal yang dilarang untuk pelaku usaha, yaitu pada Pasal 8 UUPK. Pasal 8 ini menyebutkan bahwa:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standart yang dipersyaratkan dan ketentuanperaturan perundang-undangan
  - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan didalam label atau etiket barang tersebut.
  - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
  - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jamninan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dn/atau jasa tersebut.
  - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan ataua jasa tersebut.

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
  - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
  - i. Tidak memasang label atau menjelaskan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama atau alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
  - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
  3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Secara garis besar larangan yang dikenakan oleh Pasal 8 UUPK tersebut dapat kita bagi kedalam dalam dua larangan pokok yaitu:

- 1) Larangan mengenai produk itu sendiri yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
- 2) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, halaman 43.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Bentuk Klausula Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha (CV. Mekar Indah)**

###### **1. Bentuk Klausula baku CV. Mekar Indah**

Klausula baku terlarang yang dibuat oleh CV. Mekar Indah adalah penolakan pengembalian barang yang telah dibeli lebih tepatnya adalah “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”. Klausula baku yang dibuat oleh CV. Mekar Indah adalah klausula baku yang melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf (b) yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku “Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen” dan juga melanggar Pasal 18 ayat (2) “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”, hal ini dikarenakan CV. Mekar Indah membuat klausula baku tersebut di dalam nota pembayaran yang klausula baku tersebut berada di sudut kiri bawah nota tersebut. Berdasarkan hal tersebut sudah jelas klausula baku tersebut sulit terlihat oleh konsumen dan baru dapat dilihat oleh konsumen setelah adanya transaksi jual beli.

Berdasarkan hasil wawancara kepada CV. Mekar Indah alasan membuat klausula baku tersebut karena banyak pelaku usaha yang juga menggunakan klausula baku seperti yang CV. Mekar Indah buat.

Herianto mengatakan bahwa CV. Mekar Indah membuat Klausula baku ini dikarenakan banyak pelaku usaha yang membuat aturan tersebut, dan jika seandainya ada konsumen yang ingin mengembalikan barang yang telah mereka beli tanpa alasan, pasti merugikan CV. Mekar Indah, dan juga



mereka memastikan bahwa barang yang mereka jual bagus dan tidak rusak, dan bisa saja barang tersebut rusak bukan karena kesalahan mereka.<sup>39</sup>

Alasan yang diberikan CV. Mekar Indah tidak dapat dibenarkan walaupun banyak pelaku usaha membuat klausula baku tersebut, tidak membuat hal tersebut dibenarkan, karena klausula baku tersebut tetaplah merugikan konsumen, karena konsumen baru dapat mengetahui klausula baku tersebut setelah terjadinya transaksi, tanpa bisa memikirkan atau menyetujui terlebih dahulu klausula baku tersebut.

CV. Mekar Indah membuat klausula tersebut dikarenakan mereka tidak mengetahui bahwa klausula baku yang telah dibuat adalah klausula baku yang terlarang. Hal ini dibenarkan oleh CV. Mekar Indah:

Herianto menyatakan bahwa CV. Mekar Indah tidak mengetahui bahwa klausula baku yang mereka buat terlarang. CV. Mekar Indah berfikir bahwa klausula baku tersebut hal yang wajar, karna hampir semua pelaku usaha membuat aturan tersebut. CV. Mekar Indah juga sering membeli di suatu tempat dan tempat tersebut membuat aturan tersebut, jadi mereka menyimpulkan bahwa hal tersebut adalah hal yang sangat wajar untuk dilakukan. Kalau saja mereka mengetahui aturan tersebut mereka tidak akan membuat aturan seperti itu.<sup>40</sup>

CV. Mekar Indah juga mengaku bahwa belum pernah mendapatkan pengajuan pengembalian barang yang dilakukan oleh konsumen, karna mereka berpendapat bahwa kualitas barang yang mereka tawarkan baik dan sudah diperiksa sebelumnya oleh pihak CV. Mekar Indah sebelum dijual.

Hal ini dibenarkan oleh Herianto bahwa belum ada pengembalian barang sejauh ini dari konsumen, kemungkinan karna kualitas produk yang CV.

---

<sup>39</sup> Hasil wawancara ddengan Herianto, Direktur CV. Mekar Indah, Pada Tanggal 23 Desember 2017.

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Herianto, Direkur CV. Mekar Indah, Pada Tanggal 23 Desember 2017.

Mekar Indah sediakan bagus, mereka selalu memeriksa terlebih dahulu barang yang mereka tawarkan sebelum mereka jual. Terlebih lagi yang membeli hampir semua adalah pelanggan setia CV. Mekar Indah dan biasanya yang membeli pertama kali, kemudian datang lagi untuk membeli.<sup>41</sup>

Seandainya ada konsumen yang mengajukan pengembalian barang yang mereka telah beli, ada 3 jenis penolakan yang akan dilakukan CV. Mekar indah yaitu:

1. Penolakan pengembalian tanpa alasan oleh konsumen.
2. Penolakan karna barang rusak.
3. Penolakan yang dikarnakan barang tersebut rusak bukan karna kesalahan CV. Mekar Indah.<sup>42</sup>

## **B. Perlindungan Bagi Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha**

Klausula baku yang dibuat oleh CV. Mekar Indah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf (B) dan Pasal 18 ayat (2) UUPK. Sesuai dengan aturan yang ada yaitu pada Pasal 18 ayat (3) yang menyatakan bahwa “Setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Batal demi hukum artinya adalah dari semula dianggap tidak pernah ada dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan.<sup>43</sup> Dapat dikatakan bahwa klausula baku tersebut dianggap tidak pernah ada, dan jika konsumen yang merasa dirugikan tetap bisa meminta tanggung jawab dari pelaku

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Herianto, Direkur CV. Mekar Indah, Pada Tanggal 23 Desember 2017.

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Herianto, Direkur CV. Mekar Indah, Pada Tanggal 23 Desember 2017.

<sup>43</sup> Dina Kusumasari, “Pembatalan Perjanjian Ynag Batal Demi Hukum”, *m.hukumonline/klinik/detail/cl4141/pembatalan-perjanjian-yang-batal-demi-hukum*, diakses Minggu 04 Maret 2018, Pukul 09.44 WIB.

usaha tersebut. Pelaku usaha seharusnya dapat menyesuaikan isi klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut, yang mana ditegaskan oleh Pasal 18 ayat (4) UUPK yang menyatakan “Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini”.

Berdasarkan dari klausula baku yang dibuat oleh CV. Mekar Indah juga melanggar Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa salah satu syarat sah perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak, dalam hal ini, dikarenakan klausula baku tersebut baru dapat dilihat setelah terjadinya transaksi pembelian, maka dapat dikatakan bahwa konsumen sebelumnya tidak mengetahui adanya klausula baku tersebut, tetapi dikarenakan telah terjadinya transaksi pembayaran, konsumen baru dapat mengetahui adanya klausula baku tersebut. Klausula baku ini bisa saja tidak disetujui oleh konsumen dan dapat dianggap tidak sah karena tidak disepakati oleh konsumen.

CV. Mekar Indah mengatakan bahwa mereka tidak akan menggunakan klausula baku terlarang tersebut lagi, dikarenakan mereka sudah mengetahui bahwa hal ini adalah terlarang. “herianto mengatakan bahwa pihak CV. Mekar Indah tidak akan membuat klausula baku ini lagi, karena pihak CV. Mekar Indah tidak ingin mendapatkan masalah dan akan menghapuskan klausula baku tersebut.”<sup>44</sup>

Berdasarkan jenis-jenis pengembalian barang yang ditolak oleh CV. Mekar Indah, maka dapat disimpulkan mengenai perlindungan konsumen terhadap penolakan yang dilakukan CV. Mekar Indah sebagai berikut:

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan Herianto, Direkur CV. Mekar Indah, Pada Tanggal 23 Desember 2017.

## 1. Pembatalan tanpa alasan oleh konsumen

Berdasarkan wawancara kepada CV. Mekar Indah mereka menyatakan bahwa mereka menolak pengembalian barang oleh konsumen yang tanpa alasan dari konsumen tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen tersebut mengembalikan barang bukan karena cacat fisik barang tersebut ataupun barang tersebut bukan karna tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dimana menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) “jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan.”

Perjanjian jual beli adalah perjanjian yang bersifat konsensual. Maksudnya perjanjian lahir ketika kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai barang dan harga, meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dibayarkan (Pasal 1458 KUHPerdata).<sup>45</sup> Dalam perjanjian jual beli, tiap-tiap pihak memikul hak dan kewajiban. Pihak pertama berhak menerima barang, sedangkan pihak kedua berhak menerima uang sebagai pengganti barang. Pihak pertama berkewajiban membayar harga barang dengan uang, sedangkan pihak kedua berkewajiban menyerahkan barang yang sudah dibeli.<sup>46</sup> Adapun sebelum melakukan perjanjian, perlu diketahui bahwa KUHPerdata mengatur ketentuan mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPedata:

- a. Kesepakatan kedua belah pihak
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- c. Adanya objek.

---

<sup>45</sup> Bung Pokrol. “Pembatalan Jual Beli”. <http://m.hukumonline.com/klinik/detail/pembatalan-jual-beli>, diakses Jumat, 05 Januari 2018, Pukul 10.50 WIB

<sup>46</sup> Wawan Muhwan Hariri, *Op. Cit.*, halaman 88.

d. Adanya kausa yang halal.

Keempat itu dikemukakan berikut ini:

a. Kesepakatan (*Toesteming/izin*) kedua belah pihak

Syarat yang pertama sahnyanya kontrak adalah adanya kesepakatan atau konsensus pada pihak. Kesepakatan ini diatur pada Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/ diketahui orang lain.

Ada lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak yaitu dengan:

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis;
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan;
- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya sering kali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya;
- 4) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh lawannya;
- 5) Diam atau membisu tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawannya.

Pada dasarnya, cara yang paling baik dilakukan oleh para pihak, yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan secara tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberikan kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna, dikala timbulnya sengketa dikemudian hari.

b. Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang. Orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan seseorang adalah setelah berumur 21 tahun dan atau sudah kawin. Orang yang tidak berwenang melakukan perbuatan hukum adalah:

- 1) Anak dibawah umur (*minderjarigheid*),
- 2) Orang yang ditaruh dibawah pengampuan, dan
- 3) Istri (Pasal 1330 KUHPerdara). Akan tetapi dalam perkembangan istri dapat melakukan perbuatan hukum. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 jo. SEMA No. 3 Tahun 1963.

c. Adanya Objek Perjanjian (*Onderwerp der Overeenkomst*)

Berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negatif. Prestasi terdiri atas ( Pasal 1234 KUHPerdara):

- 1) Memberikan sesuatu,
- 2) Berbuat sesuatu, dan

3) Tidak berbuat sesuatu.<sup>47</sup>

Perumpamaannya jual beli batu-bata, yang menjadi prestasi/pokok menyerahkan batu-bata. Maka prestasinya adalah pihak pembeli menyerahkan uang sesuai kesepakatan harga, dan prestasi penjual adalah menyerahkan batu-bata sesuai jumlah yang disepakati bersama dengan pembeli

d. Adanya Causa Halal ( *Geoorloofde Oorzaak*)

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara tidak dijelaskan pengertian causa yang halal. Didalam Pasal 1337 KUHPerdara hanya disebutkan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah dilarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.<sup>48</sup>

Apabila dalam perjanjian ternyata terdapat pelanggaran/cacat terhadap ketentuan yang disebutkan pada nomer 1 dan 2, maka perjanjian yang telah dibuat dapat dibatalkan. Sedangkan pelanggaran yang dilakukan pada nomer 3 dan 4, maka perjanjian yang telah dibuat dianggap batal demi hukum (tanpa diminta pembatalan telah dianggap batal).

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa jika terdapat pembatalan yang dilakukan konsumen tanpa adanya alasan atau pelanggaran pada Pasal 1320 KUHPerdara maka konsumen tidak dapat membatalkan perjanjian jual beli tersebut. Hal ini didukung dengan Pasal 1338 KUHPerdara yang mana menyatakan:

Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak,

---

<sup>47</sup> Salim H.S. 2014. Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak. Jakarta: Sinar Grafik, halaman 33-34.

<sup>48</sup> *Ibid.*

atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha dibenarkan menolak pengembalian barang yang dibeli konsumen. Dikarena konsumen tidak memberi alasan apapun untuk mengembalikan barang, seharusnya konsumen tidak melakukan hal tersebut karena hal tersebut dapat dianggap itikad buruk konsumen karena membeli barang lalu membatalkan pembelian tersebut. Hal ini jelas merugikan pelaku usaha jika pelaku usaha menerima pengembalian barang tersebut. Karena pelaku usaha harus menjual kembali barang yang seharusnya telah dijualnya. Hal ini juga bisa merugikan pelaku usaha karena telah menjual kepada konsumen tersebut dan konsumen lain tidak dapat membeli barang tersebut karena telah dibeli oleh konsumen sebelumnya, tetapi dikemudian hari konsumen tersebut meminta pengembalian barang dan sudah pasti hal tersebut merugikan pelaku usaha.

## **2. Penolakan dikarnakan barang rusak.**

Pelaku usaha tidak diperbolehkan menolak pengembalian atau penukaran barang karna alasan barang tersebut rusak seharusnya pelaku usaha memberikan barang yang sesuai dengan kesepakatan pada awalnya, pelaku usaha juga harus memberikan informasi terhadap kondisi barangnya. Hal ini didukung oleh Pasal 4 huruf (c) yaitu “ hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang digunakan” .

hak atas informasi sangat peting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat informasi yang tidak



memadai. Hak atas informasi yang jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar dengan suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar atas suatu produk.<sup>49</sup>

Pelaku usaha sebenarnya diperbolehkan menjual barang yang rusak atau cacat, akan tetapi pelaku usaha wajib memberitahu konsumen terhadap barang yang rusak atau cacat tersebut sebelum menjualnya kepada konsumen. hal ini sesuai dengan Pasal 8 UUPK:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau barang memperdagangkan barang dan/jasa yang:
  - a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standart yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
  - b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
  - c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya.
  - d) Tidak sesuai dengan konsisi jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/jasa tersebut;
  - e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut;
  - f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam lebel, etiket, keterangan, ikhlan, atau promosi penjualan barang dan/jasa tersebut;
  - g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
  - i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama san aamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk menggunakan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;

---

<sup>49</sup> Ahmadi Miru dan sutarma Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 41.

- j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberitahukan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Berdasarkan Pasal 8 ayat (2) UUPK tersebut “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaku usaha diperbolehkan menjual barang dan atau jasa yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar, tetapi pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas terhadap barang dan atau jasa yang diberikan. Memberikan informasi secara jelas juga menjadi kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, dan menjadi hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas sesuai Pasal 4 UUPK.

Berdasarkan Pasal 8 UUPK, ada barang yang rusak ataupun cacat dan telah diberikan informasi oleh pelaku usaha tetap tidak diperbolehkan untuk di jual, seperti barang persediaan farmasi, bahan pangan dan sebagainya yang diatur pada Pasal 8 ayat (3) ”Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberitahu informasi secara lengkap dan benar”, jadi jika seandainya CV. Mekar Indah sudah memberikan informasi tentang kerusakan barang terlebih dahulu kepada konsumen, kemudian konsumen menerima kerusakan tersebut lalu

terjadi kesepakatan jual beli, maka konsumen tidak berhak mengembalikan barang tersebut dengan alasan barang tersebut rusak, karna sudah di jelaskan sebelum terjadinya kesepakatan, kecuali barang tersebut rusak tetapi kerusakan tersebut berbeda dari apa yang sudah diperjanjikan diawal kesepakatan dan jika barang tersebut rusak tetapi tidak ada pemberitahuan dari pelaku usaha. jika hal ini terjadi maka pelaku usaha berhak bertanggung jawab terhadap barang rusak tersebut.

Berdasarkan Pasal 19 UUPK menjelaskan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti kerugian dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti kerugian dilaksanakan dalam tenggang waktu (7) tujuh hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK pelaku usaha memang mempunyai tanggung jawab terhadap kerusakan barang yang dijualnya, jadi jika seandainya ada konsumen yang mengembalikan barang rusak CV. Mekar Indah atau pelaku usaha wajib menerimanya dan bertanggung jawab untuk mengganti barang, mengembalikan uang dan sebagaimana di atur pada Pasal 19 ayat (2) UUPK:

Ganti kerugian dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19 ayat (3) UUPK ini menjelaskan “pemberian ganti kerugian dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi” hal ini sulit untuk diterima, karena sangat merugikan konsumen yaitu pada Pasal tersebut menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.<sup>50</sup> Jika seandainya konsumen baru menyadari adanya kerusakan pada hari ke delapan setelah transaksi dilakukan maka konsumen tidak dapat meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha dikarenakan UUPK mengatur batas waktu pertanggung jawaban pelaku usaha hanya sampai tujuh hari setelah transaksi.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa CV. Mekar Indah bertanggung jawab terhadap kerusakan barang yang mereka jual, tetapi mereka juga berhak menolak pengembalian barang tersebut setelah lebih dari 7 (tujuh) hari setelah terjadinya transaksi jual beli antara konsumen yang ingin melakukan pengembalian barang dengan CV. Mekar Indah.

### **3. Penolakan dikarenakan kesalahan konsumen atau pihak lain.**

Hasil wawancara dengan CV. Mekar Indah mereka menyatakan bahwa mereka menolak mengembalikan barang dikarenakan kerusakan barang bukan karena kesalahan dari CV. Mekar Indah maka dapat disimpulkan bahwa kerusakan ini diakibatkan karena kesalahan konsumen atau pihak lain. “CV. Mekar Indah bekerja sama dengan pemilik kendaraan untuk mengangkut batu bata ke tempat konsumen yang telah di sepakati.”<sup>51</sup> Maka dapat dikatakan bahwa CV. Mekar Indah memiliki kerja sama yaitu pihak ketiga yang mana dalam hal ini adalah

---

<sup>50</sup> *Ibid.*, halaman 126.

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Herianto, Direkur CV. Mekar Indah, Pada Tanggal 23 Desember 2017.

pemilik kendaraan untuk mengangkut batu bata pesanan konsumen menuju tempat yang telah disepakati oleh CV. Mekar Indah dan konsumen tersebut.

Seandainya terjadi kesalahan konsumen maka CV. Mekar Indah berkewajiban membuktikan bahwa kesalahan tersebut memang disebabkan oleh konsumen sesuai dengan Pasal 19 ayat (5) UUPK “ ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”. pembalikan beban pembuktian merupakan salah satu bentuk pemberdayaan konsumen, terutama jika telah terjadi kerugian akibat penggunaan produk, karena sekalipun tanggung gugatan yang diterapkan adalah tanggung gugatan berdasarkan kesalahan, namun pihak penggugat (konsumen) tidak lagi dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen, melainkan produsenlah yang harus membuktikan ketidak bersalahannya. Hal ini berarti bahwa apabila produsen tidak mampu membuktikan ketidak bersalahannya, maka dengan sendirinya dianggap bersalah, sehingga bertanggung gugat untuk membayar ganti kerugian yang ditimbulkan oleh produknya.

Pembalikan beban pembuktian, yang merupakan ketentuan beban pembuktian bersifat khusus sebagai penyimpangan atas ketentuan umum bahwa penggugat yang harus membuktikan kesalahan tergugat dalam kasus perbuatan melanggar hukum tersebut, telah diatur dalam UUPK. Pengaturan tentang pembalikan beban pembuktian dalam UUPK merupakan suatu langkah maju

dibandingkan dengan ketentuan beban pembuktian sebelumnya, yang membebankan kepada konsumen untuk membuktikan kesalahan produsen.<sup>52</sup>

Kesalahan yang terjadi oleh pihak lain dimaksud adalah karna kesalahan pemilik kendaraan yang bekerja sama untuk mengantar barang maka CV. Mekar Indah tetap wajib bertanggung jawab kepada konsumen, karena konsumen tidak berurusan kepada pemilik kendaraan tersebut. konsumen hanya memiliki hubungan antara CV. Mekar Indah selaku pelaku usaha dan dengan mereka sebagai konsumen itu sendiri. Kemudian setelah mengganti kerugian konsumen, maka CV. Mekar Indah dapat meminta pertanggung jawaban pemilik kendaraan tersebut, karena CV. Mekar Indah menggunakan jasa pemilik kendaraan tersebut.

Hal ini jika CV. Mekar Indah ingin meminta pertanggung jawaban pemilik kendaraan tersebut, mereka berkedudukan sebagai konsumen pengguna jasa yang di sediakan oleh pemilik kendaraan tersebut, CV. Mekar Indah bukan lagi berkedudukan sebagai pelaku usaha.

### **C. Upaya Hukum Terhadap Penerapan Klausula Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha Yang Merugikan Konsumen**

Penerapan klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha tidak akan merugikan konsumen selama barang yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dan tidak menyebabkan kerugian oleh konsumen dalam menggunakan barang dan atau jasa tersebut.

Sengketa konsumen terjadi dikarenakan adanya ketidak puasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan

---

<sup>52</sup> Ahmadi Miru. 2013. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 123-124.

atau pemakaian barang atau jasa. Setiap kali konsumen membeli barang, harus waspada agar tidak menderita kerugian.<sup>53</sup> Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkungnya mencakup semua hukum, baik hukum keperdataan, pidana, maupun ruang lingkup administrasi negara. A. Z. Nasution berpendapat:

sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang di konsumsi konsumen, dan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.<sup>54</sup>

Tahun 1989 telah memakan puluhan jiwa, atau kasus kratindeng yang menyebabkan tiga orang Swedia meninggal dunia di Malaysia setelah meminumnya.

1. Cacat fisik (*injury to the product it self/some other property*)

Adanya kerugian yang diderita akibat rusaknya produk atau tidak berfungsinya produk yang sudah dibeli. Sebagai contohnya kasus *seely vs white moorco*, dimana konsumen dirugikan atau dicelakakan akibat kerusakan atau kesalahan barang yang diproduksi oleh pelaku usaha.

2. Kerugian ekonomi (*pure economic loss*)

Kerugian ekonomi adalah kerugian yang langsung dikaitkan dengan produk yang dibelinya yang muncul ketika produk itu tidak sesuai dengan tingkat performance yang diharapkan. Sebagaimana contoh kasus yang dialami oleh Hendra yang membeli *automotic toaster* melalui Lipposhop, ternyata barang

---

<sup>53</sup> Abdul Halim Barakatullah (1). *Op. Cit.*, halaman 113.

<sup>54</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.Cit.*, halaman 95.

yang dibelinya setelah dicoba tidak otomatis. Kerugian semacam ini ada dua tipe yaitu:

- a. Kerugian ekonomi langsung (*Direct economic loss/ diminution value of the product*), yaitu kerugian yang dialami oleh konsumen karena pengurangan nilai dari produk yang dibelinya. Contoh diatas menunjukkan kerugian yang dialami karena adanya selisih harga yang otomatis dengan yang tidak otomatis.
- b. Kerugian ekonomi tidak langsung (*indirect economic loss/resulting from the performance of product*), yaitu kerugian yang disebabkan oleh performance dari produk yang dibelinya atau produk yang cacat sehingga tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya.<sup>55</sup>

Dalam hal ini jika merasa dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen sebagai pihak yang dirugikan, konsumen dapat menempuh upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen itu sendiri, ada beberapa cara dalam melakukan upaya hukum atau penyelesaian sengketa yaitu sebagai berikut:

### **1. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Penyelesaian sengketa konsumen diatur pada Pasal 45 UUPK:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui peradilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang

---

<sup>55</sup> Abdul Halim Barakatullah (1). *Op. Cit.*, halaman 114-115.



- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Menurut UUPK membagikan penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan
- 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri
  - 2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi.<sup>56</sup>

**a. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan**

**1) Penyelesaian sengketa oleh para pihak**

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud Pasal 45 ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau BPSK, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen. bahkan dalam penjelasan Pasal tersebut dikemukakan bahwa setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian sengketa damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian sengketa secara damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu

---

<sup>56</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.Cit.*, halaman 98.

dusahakan oleh para pihak bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.<sup>57</sup>

## **2) Penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)**

Penyelesaian sengketa melalui perantara BPSK, penyelesaian sengketa melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Prosedur untuk menyelesaikan sengketa di BPSK sangat muda, konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa datang langsung ke BPSK provinsi, yaitu dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan berkas (dokumen pendukung). Kemudian, BPSK akan mengundang para pihak-pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang. BPSK memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan yang diadukan oleh bersengketa. Dalam pertemuan ini, akan ditentukan mana langkah selanjutnya, yaitu dengan jalan damai atau jalan lainnya.

Jika tidak ditempuh jalur damai maka ada 3 tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/Kep/12/2011 sebagai berikut:

### **a) Konsiliasi**

Pasal 1 angka 9 didalam kepmen tersebut menjelaskan bahwa “proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan pada

---

<sup>57</sup> *Ibid.*, halaman 99.

para pihak”. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis hakim yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

b) Mediasi

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdsarkan Pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa mediasi merupakan “ Proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan peraturan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaian diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.

Cara mediasi hampir sama dengan cara konsiliasi, yang membedakan keduanya adalah kalau mediasi didampingi oleh majelis yang aktif, sedangkan konsiliasi didampingi majelis pasif.

c) Arbitrase

Lain dengan cara konsiliasi dan mediasi, berdasarkan Pasal 1 angka 11 arbitrase adalah “proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK”.

Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berbeda dengan dua cara sebelumnya, dalam cara arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersifat aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat diantara mereka.cara pertama yang dilakukan adalah badan ini memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang bersengketa prihal perundang undangan yang berkenaan dengan hukum perlindungan

konsumen. lalu masing-masing pihak yang bersengketa diberikan kesempatan yang sama untuk menjelaskan apa saja yang dipersengketakan. Nantinya, keputusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa ini adalah menjadi wewenang penuh badan yang dibentuk BPSK tersebut.<sup>58</sup>

UUPK memberi kesempatan kepada setiap konsumen yang dirugikan untuk mengajukan gugatan diluar pengadilan, dalam hal ini ada untung dan rugi dalam menyelesaikan sengketa melalui BPSK ini.

### **3) Keuntungan dan kerugian yang diperoleh penyelesaian melalui BPSK**

#### **a) Keuntungan yang diperoleh**

Dalam perkara perdata pengadilan membantu para pencari keadilan dan berusaha sekera-kerasnya mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dimaksud juga dapat dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan.

Sederhana, yang dimaksudkan adalah acara yang jelas, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Makin sedikit dan sederhana formalitas yang diwajibkan atau diberlakukan dalam beracara dimuka BPSK akan semakin baik.<sup>59</sup> Hal ini yang menjadikan keuntungan beracara di BPSK dibanding dengan beracara di peradilan umum.

#### **b) Kerugian yang diperoleh**

Kemungkinan kerugian yang akan dialami oleh pihak yang bersengketa. Apabila salah satu pihak tidak menerima putusan BPSK, pihak yang menolak

---

<sup>58</sup> Abdul halim barakatullah(2). *Op. Cit.*, halaman 87-88.

<sup>59</sup> *Ibid.*, halaman 93.

putusan BPSK harus menerima putusan BPSK. Maka pihak yang menolak putusan BPSK harus mengajukan keberatan kepada pihak pengadilan negeri selambat-lambatnya 14 hari setelah putusan.<sup>60</sup>

Hal ini yang dianggap merugikan karena akan mengulur waktu lagi, dan penyelesaian sengketa membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus menjalankan proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atau jalur litigasi.

#### **b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan**

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak mau menempuh cara alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara:

- 1) Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata dan dapat digunakan prosedur:
  - a) Gugatan konvensional
  - b) Gugatan perwakilan/gugatan berkelompok (*class action*)
  - c) Gugatan/hak gugat LSM/Pr-Nop (*Legal standing*)
  - d) Gugatan oleh pemerintah atau instansi yang terkait
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana
- 3) Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen hukum tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materil.

---

<sup>60</sup> *Ibid.*, halaman 95.

**1) Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata/litigasi di peradilan umum**

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Dengan memperhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Jadi dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.

Gugatan perdata, ini di ajukan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen. dengan berlakunya UUPK, maka konsumen yang akan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri ditempat pelaku usaha yang menjadi tergugat, tetapi diajukan di tempat kedudukan konsumen sebagai penggugat.

Dengan berlakunya UUPK, ketentuan Pasal 23 jo. Pasal 45 UUPK ini merupakan "*lex specilalis derohat lex generalis*", sesuai dengan adegium "*lex specilalis derohat lex generalis*", yang berarti ketentuan khusus menyimpangkan ketentuan umum, maka ketentuan Pasal 23 jo. Pasal 45 UUPK adalah ketentuan acara yang harus diterapkan dalam rangka pengajuan gugatan oleh konsumen

kepada pelaku usaha. terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, dapat diajukan banding dan ketentuan kasasi sebagaimana perkara biasa .

Umumnya proses penyelesaian sengketa melalui litigasi kurang disukai konsumen karena:

- a) Penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi umumnya lambat (*waste of time*). Proses pemeriksaan bersifat sangat formal (*formalistic*) dan teknik (*technically*), sifatnya formal dan teknis pada lembaga peradilan sering mengakibatkan penyelesaian sengketa yang berlarut-larut, sehingga membutuhkan waktu yang lama. Apalagi dalam sengketa bisnis, dituntut suatu penyelesaian sengketa yang cepat dan biaya murah serta bersifat *informal procedure*.
- b) Para pihak menganggap bahwa biaya perkara sangat mahal, apalagi dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa. Semakin lama penyelesaian suatu perkara akan semakin besar biaya yang dikeluarkan orang berperkara dipengadilan harus mengerahkan segala sumber daya, waktu dan pikiran (*litigation paralyze people*)
- c) Pengadilan sering dianggap kurang tanggap dan kurang responsif (*unresponsive*) dalam menyelesaikan perkara. Hal itu disebabkan, karena pengadilan dianggap kurang bertanggung jawab membela dan melindungi kepentingan serta kebutuhan para pihak yang berperkara dan masyarakat menganggap pengadilan sering tidak berlaku secara adil (*unfair*).
- d) Sering putusan pengadilan tidak dapat menyelesaikan masalah dan memuaskan para pihak. Hal itu disebabkan karena dalam suatu putusan ada

pihak yang merasa menang dan kalah (*win-lose*), dimana dengan adanya perasaan menang dan kalah tersebut tidak memberikan kedamaian pada salah satu pihak, melainkan menimbulkan bibit dendam, permusuhan dan kebencian. Disamping itu, ada putusan pengadilan yang membingungkan dan tidak memberikan kepastian hukum (*uncertainly*) serta sulit untuk diprediksikan (*unpredictable*).

- e) Kemampuan hakim yang bersifat generalis. Para hakim dianggap hanya memiliki pengetahuan yang sangat terbatas, hanya pengetahuan dibidang hukum saja, sehingga sangat mustahil akan bisa menyelesaikan sengketa atau perkara yang mengandung kompleksitas diberbagai bidang.

## **2) Penyelesaian sengketa secara pidana**

Sejumlah norma-norma hukum pidana diperkenalkan dalam UUPK ini. Tidak berdayanya instrumen hukum administrasi negara dan hukum perdata, membuat pembentuk undang-undang terkesan mengambil langkah pragmatis dengan menggunakan kriminalisasi dalam UUPK atas keberadaan pelaku usaha.

Dalam hukum pidana terdapat asas tidak tertulis bahwa sanksi pidana digunakan sehemat mungkin oleh masyarakat (menggunakan sanksi pidana hanya sebagai *ultimum remedium*). Sebaliknya, UUPK telah memulai pradigma baru bahwa hukum pidana digunakan bersama-sama dengan instrumen-instrumen lainnya.

## **3) Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen peradilan tata usaha**

Lingkungan peradilan tata usaha negara adalah sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata



berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik pusat maupun daerah, sebagai akibat dikeluarkannya keputusan, kendati demikian, jika konsumen diartikan secara luas yakni mencakup penerimaan jasa pelayanan publik, tentu peradilan tata usaha negara seharusnya patut juga melayani gugatan tersebut. Untuk itu perlu diperhatikan, bahwa syarat-syarat bahwa sengketa itu berawal dari adanya penetapan tertulis, bersifat konkret, individual dan final harus terpenuhi.<sup>61</sup>

#### **4) Penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme hukum hak uji materiil (*judicial review*)**

Hak uji materiil adalah hak Mahkamah Agung untuk menguji secara materiil terhadap peraturan perundang-undangan dibawah undang-undang, sehubungan dengan adanya gugatan atau permohonan keberatan. Sesuai dengan sebutan yang digunakan, pada gugatan ada pihak tergugat, yaitu badan atau pejabat Tata Usaha Negara (TUN) yang menerbitkan peraturan perundang-undangan objek gugatan. Sedangkan pada permohonan TUN yang menerbitkan peraturan perundang-undangan objek gugatan tersebut, tidak diikutkan sebagai pihak.

Konsumen atau sekelompok konsumen dapat menggunakan instrumen hukum hak uji materiil yang menyangkut kebijakan berbagai peraturan perundang-undangan dibawah undang-undang yang diduga bertentangan dengan UUPK. H.R. Sri Soemantri menyatakan hak menguji dapat dibedakan:

---

<sup>61</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op. Cit.*, halaman 126-138.

a) Hak menguji formil (*formele toetsingsrecht*)

Hak menguji formil adalah wewenang untuk menilai, apakah suatu produk legislatif terjelma melalui cara-cara atau prosedur sebagaimana ditentukan/diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku atau tidak. Dari pengertian tersebut dalam hak menguji formal, yang dinilai adalah tata cara pembentukannya apakah sesuai atau tidak.

b) Hak menguji materil (*materiele toetsingsrecht*)

Hak menguji materil adalah suatu hak untuk meneliti dan menilai apakah suatu peraturan benar-benar telah dibuat oleh pembentuk peraturan yang berhak membuatnya, dan apakah suatu peraturan isinya tidak bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi derajatnya.<sup>62</sup>

## 2. Proses Beracara dengan *class action* dan *legal standing*

Proses beracara yang dapat melakukan gugatan tidak hanya secara individu tetapi dalam UUPK ini dibenarkan melakukan gugatan secara berkelompok.

### a. *Class Action*

Saat ini sudah ada beberapa undang-undang yang memberikan kemungkinan bagi masyarakat mengajukan gugatan dengan prosedur *class action*, yang oleh Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2002 disebut dengan “gugatan Perwakilan kelompok”. Komponen *class action* terdiri dari 2 komponen pertama perwakilan kelas (*class representatives*), dan anggota kelas (*class members*). Kedua komponen ini merupakan pihak-pihak yang mengalami

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, halaman 140-141.

kerugian yang diistilahkan *concrete injured parties*. Perbedaannya dengan konsep hak gugatan organisasi (*legal standing* atau *isu standi*) bukan merupakan pihak yang mengalami kerugian nyata (*concrete injured parties*). Organisasi tersebut bisa saja mengedepankan dalil kerugian seperti ini berbeda dengan kerugian yang terkait dengan kerugian nyata (*rill*) yang pada umumnya diwujudkan dalam bentuk ganti kerugian uang (*monetary damages*).

*Class action* memiliki komponen perwakilan kelas (*class representative*) dalam jumlah yang sedikit (dalam jumlah yang *manageable*) tampil/maju sebagai penggugat mengatas namakan dan memperjuangkan kepentingan diri mereka maupun yang diwakilkannya (dalam jumlah biasanya sangat besar). Perwakilan kelas ini harus benar-benar menjamin kepentingan anggota kelas secara jujur/terpercaya dan bertanggung jawab persyaratan ini diistilahkan *adequacy of reoresentation*. Dalam praktik, jaminan ini yang harus dinyatakan kepada hakim dipengadilan.

Pemenuhan persyaratan *adequacy of reoresentation* ini yang dalam praktiknya diatur secara rumit. Dinegara-negara lain, sebelum pengadilan menetapkan apakah sebuah gugatan dapat dikatakan gugatan *class action* atau gugatan biasa, pengadilan menetapkan suatu mekanisme yang diistilahkan *preliminary certification test* agar anggota kelas dapat *opt in* dan *opt out* sebelum prosidang dimulai. *Opt in* adalah mekanisme dimana anggota kelas melakukan penegasan bahwa mereka benar-benar merupakan bagian dari *class action*. Sedangkan *opt out* adalah kesempatan untuk anggota kelas menyatakan dirinya keluar dari *class action* apabila tidak menghendaki menjadi bagian dari gugatan.

Mekanisme *opt in* dan *opt out* ini sebagai cara melakukan rekonfirmasi terhadap persetujuan terdahulu oleh anggota kelas, baik secara tegas maupun diam-diam (*implisit*) kepada wakil kelas sebelum kasus diajukan.

Apabila *class action* tidak menyangkut tuntutan uang (*monetary damages*) dan hanya mengajukan permintaan *deklaratif* atau *injunction*, pemberitahuan pengadilan (*notice*) terhadap anggota kelas (untuk mendapatkan rekonfirmasi) tidak perlu dilakukan. Akan tetapi, apabila tuntutan menyangkut masalah ganti kerugian dalam bentuk uang, pemberitahuan kepada masing-masing anggota kelas untuk mengambil sikap (*opt in opt out*) harus disampaikan.

Di Amerika Serikat, pada dasarnya UU tidak mengatur secara rinci dalam menentukan cara-cara pemberitahuan. Fleksibilitas ini diperlukan untuk menjadikan prosedur yang “*reasonable*”, melihat serta mempertimbangkan situasi dan kondisi dalam kasus tertentu.

Di Australia, berdasarkan UU Federal (*federal of australia act*), dalam tahap awal gugatan *class action*, persetujuan (*consent*) dan identitas dari setiap anggota kelas tidak dipersyaratkan. Namun anggota kelompok diberi peluang untuk keluar dari kelompok gugatan (*opt out*) pada waktu dan tanggal yang ditetapkan oleh pengadilan.

*Class action* pada intinya adalah gugatan perdata (biasanya terkait dengan permintaan *injunction* atau ganti rugi) yang diajukan oleh sejumlah orang (dalam jumlah yang tidak banyak- misalnya satu atau dua orang) sebagai perwakilan kelas (*class representatives*) mewakili kepentingan mereka, sekaligus mewakili kepentingan ratusan atau ribuan orang yang diwakili tersebut diistilahkan dengan

*class member*. Gugata perwakilan kelompok (*class action*) adalah tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud. Namun, konsep tersebut belum memberikan penjelasan terhadap berapa rumusan gugatan perwakilan yang dituangkan dalam beberapa undang-undang.

Gregori memberi pengertian tentang *class action* sebagai “beberapa orang merasa dirugikan oleh suatu produk menuntut ganti rugi di pengadilan bukan untuk diri mereka sendiri akan tetapi juga untuk semua orang yang telah mengalami kerugian yang sama” selain itu, ada juga yang memberikan pengertian bahwa *class action* hanya sebagai salah satu metode bagi orang perorangan yang mempunyai tuntutan yang sejenis untuk bergabung bersama mengajukan tuntutan agar lebih efisien. Dan seseorang yang akan turut serta dalam *class action* ini keterlibatan pengadilan sangat besar karena setiap perwakilan untuk dapat maju ke pengadilan harus dapat persetujuan dari pengadilan dengan memperhatikan:

1. *Class action* merupakan tindakan yang paling baik mengajukan gugatan
2. Mempunyai tuntutan yang sama
3. Penggugat banyak, dan
4. Perwakilan layak/patut.

*Class action* merupakan instrumen hukum yang dapat menjamin tuntutan ganti rugi yang bersifat massal. Disamping itu, salah satu hal yang menonjol adalah bahwa *class action* cocok untuk menghadapi perusahaan besar atau

pelanggar hukum yang kuat (baik penguasa maupun pengusaha). Gugatan perwakilan kelompok (biasanya cukup disingkat dengan “gugatan kelompok”) adalah prantara hukum yang berasal dari sistem *common law*, namun saat ini sudah diterima di hampir semua negara bertadisi *civil law*. Terdapat paling sedikit manfaat dan alasan atas keberadaan *class action*.

Pertama, yaitu proses berperkara yang bersifat ekonomis, dengan gugatan *class action* berarti mencegah pengulangan gugatan-gugatan serupa secara individual. Tidaklah ekonomis bagi pengadilan apabila melayani gugatan-gugatan sejenis secara individual (satu persatu). Manfaat ekonomis juga ada pada diri tergugat, sebab dengan *class action* tergugat hanya satu kali mengeluarkan biaya pengadilan.

Kedua, akses pada keadilan apabila diajukan secara individual, maka hal tersebut mengakibatkan beban bagi calon penggugat, sering kali beban macam ini menjadi hambatan bagi seseorang untuk memperjuangkan haknya dipengadilan. Terlebih lagi apalagi biaya gugatan yang kelak akan dikeluarkan tidak sebanding dengan tuntutan yang akan diajukan. Melalui prosedur *class action*, kendala yang bersifat ekonomis ini dapat teratasi dengan cara para korban menggabungkan diri bersama dengan *class members* lainnya dalam satu gugatan.

Ketiga, perubahan sikap pelaku usaha dengan diterapkannya prosedur *class action* berarti memberikan akses yang lebih luas pada pencari keadilan untuk mengajukan gugatan dengan cara *cost efficiency*. Akses *class action* ini dengan demikian berpeluang mendorong perubahan sikap dari mereka yang

berpotensi merugikan kepentingan masyarakat luas. Peluang semacam ini yang disebut peluang membutuhkan *deterrent effect* (efek penjera).<sup>63</sup>

*b. Legal standing*

Selain gugatan kelompok (*class action*), UUPK menerima kemungkinan proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki lembaga demikian dikenal dengan hak gugat LSM (NGO's standing). Rumusan legal standing dalam UUPK ditemukan dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (c) :

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbetuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggarannya mnyebutkan dengan tegas, tujuan didirikan organisasi tersebut untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

Kecakapan LSM tampil dimuka pengadilan didasarkan suatu asumsi bahwa LSM sebagai “wali” (*guardian*) dari konsumen. pendekatan “perwalian” (*guardianship approach*) ini dinilai pengamat hukum dapat mencegah membanjirnya gugatan, karena sebagai “wali”, organisasi tersebut harus memiliki pemahaman yang dalam mengenai seluk beluk objek yang berada di bawah perwaliannya. Sehingga tidak begitu saja semua organisasi dapat bertindak sebagai penggugat.

Diterimanya pengembangan teori dan penerapan *standing* ini, stidak-tidaknya didasarka pada dua (2) yaitu faktor perlindungan masyarakat luas, dan faktor penguasaan sektor-sektor yang memiliki dimensi publik yang luas oleh negara.

---

<sup>63</sup> Abdul Halim Barakatullah (2). *Op. Cit.*, halaman 102-106

Pertama, faktor kepentingan masyarakat luas, beberapa kasus seperti perlindungan konsumen dan pelestarian lingkungan adalah kasus publik yang menyangkut masyarakat luas. Banyaknya kasus-kasus publik yang muncul telah mendorong tumbuhnya organisasi-organisasi advokasi, seperti *sierra club defense fund* di Amerika Serikat, *pollution probe* di Kanada, *Environmental defenders office* di Australia, yayasan lembaga bantuan hukum Indonesia (YLBHI), yayasan lembaga konsumen Indonesia (YLKI) dan wahana lingkungan hidup Indonesia (WALHI) di Indonesia. Disamping untuk memperjuangkan kepentingan masyarakat, organisasi-organisasi tersebut terbukti sangat efektif dalam mendorong pembaharuan kebijaksanaan dan perubahan sikap serta perilaku birokratif, dan kalangan pengusaha memulai tekanan-tekanan (*pressures*) yang dilakukan.

Salah satu tekanan yang dapat dilakukan dalam rangka kebijakan negara hukum adalah melalui gugatan dipengadilan. Dalam memperjuangkan misinya, organisasi-organisasi tersebut pada umumnya tidak memiliki kepentingan hukum, dalam pengertian tidak memiliki kepentingan kepemilikan (*propoetary*), maupun kepentingan ekonomis. Namun disisi lain, untuk kepentingan suatu pengakuan hukum (*legal recognition*) yang memberikan peluang suatu organisasi mengajukan gugatan. Peluang semacam ini akan sulit diperoleh di dalam sistem hukum perdata konvensional, karena doktrin hukum perdata mensyaratkan adanya kepentingan hukum untuk dapat tampil di pengadilan sebagai penggugat.

Kedua, faktor penguasaan oleh negara, khususnya mengenai kasus-kasus yang menyangkut sumber daya alam, yang secara konstitusional dikuasai negara.



Pengusaan oleh negara mengandung konsekuensi, aktifisme, dan keberanian pemerintah sebagai aparatur negara. Akan tetapi dalam prakteknya sering kali pemerintah mengabaikan kewajibannya. Keadaan semacam ini menurut kelompok-kelompok masyarakat termasuk LSM melakukan tindakan yang korektif, dalam hal ini melalui jalur hukum. Agar tindakan korektif tersebut dapat dilaksanakan secara efektif, maka diperlukan penyediaan akses mereka ke pengadilan melalui pengembangan rumusan *standing*. Hak *standing* tidak secara otomatis menjamin keberhasilan litigasi kasus-kasus publik, karena pada dasarnya *standing* hanya merupakan “titik masuk” ke dalam area advokasi hukum (*legal battle*) yang surat dengan berbagai kendala, seperti kendala pembuktian, perangkat pemulihan yang tersedia, sampai pada kendala yang berkaitan dengan kesiapan majelis hakim dalam memberikan putusan terbaik.

Pengembangan konsep *standing* sebagaimana salah satu prosedural tersebut diantaranya adalah hak masyarakat atau pencari keadilan untuk mendapatkan akses pada saksi ahli, akses informasi, ketersediaan *remedial tools* yang memadai dalam gugatan perdata dan pengembangan sistem tanggung jawab *strict liability*.<sup>64</sup>

### **3. Penyelesaian Sengketa yang disediakan CV. Mekar Indah**

Penyelesaian sengketa konsumen yang diberikan oleh CV. Mekar Indah adalah melalui jalur perdamaian yaitu penyelesaian antara kedua belah pihak. Dalam hal ini CV. Mekar Indah menjelaskan bahwa “jika seandainya terjadi

---

<sup>64</sup> *Ibid.*, halaman 107-108.

sengketa diantara mereka, maka mereka akan menyelesaikannya secara damai sesuai kesepakatan antara mereka dan konsumen”.<sup>65</sup>

Hal ini dapat menjadi jalur yang baik dan mudah, dimana penyelesaian sengketa secara damai sesuai kesepakatan kedua belah pihak, sering kali memiliki banyak manfaat, karena kesepakatan tersebut terjadi tanpa adanya campur tangan dari pihak lain. hal ini juga menjadi lebih cepat, dikarenakan jika melalui jalur pengadilan ataupun jalur non pengadilan yaitu BPSK mereka selalu menyarankan menggunakan jalur damai antara kedua belah pihak sebelum penyelesaian tersebut dilangsungkan dalam peradilan.

Akan tetapi berdasarkan hal tersebut jika konsumen tidak ingin menerima pengajuan atau penyelesaian sengketa melalui jalur damai yang berikan oleh CV. Mekar Indah, maka konsumen juga dapat melakukan pengajuan sengketa melalui jalur diluar pengadilan ataupun didalam pengadilan yang dimana telah disebutkan bahwa diluar pengadilan telah adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ataupun didalam pengadilan.

Konsumen juga dapat mengajukan penyelesaian sengketa konsumen secara pribadi (sendiri) ataupun dengan *legal standing* maupun *class action*. Tetapi *class action* dan *legal standing* hanya dapat digunakan melalui jalur peradilan (non litigasi) tidak dapat digunakan melalui jalur non peradilan (litigasi). Hal ini sesuai pada Pasal 46 ayat (2) UUPK menyatakan “gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya

---

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan Herianto, Direktur CV. Mekar Indah, Pada Tanggal 23 Desember 2017.

masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf (b) ,huruf (c) atau huruf (d) di ajukan kepada peradilan umum”.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Klausula baku yang dibuat CV. Mekar Indah adalah klausula baku yang berbentuk penolakan pengembalian barang yang telah dibeli konsumen, lebih tepatnya adalah “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”. Klausula baku tersebut dibuat di sudut bawah nota pembayaran. penolakan pengembalian barang yang dilakukan oleh CV. Mekar Indah ada tiga yaitu, pengembalian tanpa alasan oleh konsumen, kerusakan barang, dan kerusakan barang yang diakibatkan oleh pihak lain.
2. Klausula baku yang diterapkan oleh CV. Mekar Indah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf (b) dan Pasal 18 ayat (2) UUPK, sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) UUPK maka klausula baku tersebut batal demi hukum atau dianggap klausula baku tersebut tidak pernah ada. Penolakan pengembalian barang yang dilakukan CV. Mekar Indah ada tiga, pertama penolakan pengembalian barang tanpa alasan oleh konsumen, hal ini diperbolehkan, karena konsumen dilarang membatalkan sepihak perjanjian jual beli ini, karena sebelumnya telah terjadi kesepakatan oleh kedua belah pihak sesuai Pasal 1338 KUHPerdara dimana dalam peraturan ini persetujuan tidak dapat ditarik kembali kecuali kesepakatan kedua belah pihak. Kedua, penolakan karna barang rusak, hal ini tidak diperbolehkan, Menurut Pasal 8 ayat (2) UUPK, Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar tanpa memberitahu informasi secara lengkap dan benar

atas barang yang dimaksud. Ketiga, penolakan pengembalian karena barang tersebut rusak oleh pihak ketiga, pihak ketiga yang dimaksud adalah pemilik kendaraan untuk mengangkut batu bata, dalam hal ini pelaku usaha tetap harus mengganti kerusakan yang diakibatkan oleh pihak ketiga, karena konsumen tidak memiliki hubungan kepada pihak ketiga tersebut. CV. Mekar Indah dapat meminta pertanggung jawaban kepada pihak ketiga terhadap barang yang rusak diakibatkan pihak ketiga tersebut.

3. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan atau melakukan sengketa konsumen melalui dua cara yaitu melalui jalur pengadilan dan di luar pengadilan, melalui jalur pengadilan dapat mengajukan sengketa di peradilan umum, sedangkan melalui jalur di luar pengadilan, terdapat dua cara yaitu, jalur damai antara kedua belah pihak yang bersengketa, atau melalui Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK). Ada beberapa cara dalam proses beracara dalam perlindungan konsumen, yaitu secara pribadi atau kelompok yaitu *legal standing* dan *class action*. Penyelesaian sengketa yang disediakan oleh CV. Mekar Indah adalah penyelesaian sengketa melalui jalur damai oleh kedua belah pihak sampai terjadinya kesepakatan.

## **B. SARAN**

1. CV. Mekar Indah sebaiknya tidak menerapkan klausula baku tersebut, karena klausula baku yang mereka terapkan adalah klausula baku terlarang. Klausula baku juga seharusnya dicantumkan di tempat yang tidak sulit terlihat oleh konsumen.

2. UUPK sebaiknya menjelaskan secara terperinci tentang bentuk penolakan yang seperti apa yang tidak diperbolehkan, karena dalam UUPK hanya menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang menolak penyerahan pengembalian barang, padahal jika pengembalian barang tanpa alasan oleh konsumen juga dapat merugikan pelaku usaha. Sebaiknya konsumen juga harus pintar dan mengerti terhadap klasula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.
3. Penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya hanya diperbolehkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) saja. Karena jika hanya melalui BPSK, dapat lebih fokus dalam melindungi konsumen, dan juga dalam prakteknya BPSK lebih sederhana daripada peradilan yang dianggap sangat berbelit.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Halim Barakatulah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen kajian Teoritis dan perkembangan pemikiran*. Nusamedia: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Nusamedia: Banjamasin.
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Ahmadi Miru dan sutarma Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Anggraeni E.K. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Celina T.S Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika offset: Jakarta.
- Fakultas Hukum. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara: Medan.
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Salim H.S. 2014. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Sidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo: Jakarta.
- Soejono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI-Press: Jakarta.
- Susanti A Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Kencana Prenada Media Grup: Jakarta.
- Wawan Muhwan Hariri. 2011. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikata Dalam Islam*. Pustaka Setia: Bandung.
- Zainuddin Ali. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Predana Media Grup: Jakarta.

## B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

Undang-undang No. 1 Tahun 1974 jo SEMA No. 3 Tahun 1963 Tentang Gagasan Menganggap *Burgerlijk wetboek* Tidak Sebagai Undang-undang.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## C. Internet

Admin, "metode penelitian hukum empiris dan normatif", <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/>, diakses Sabtu 3 Maret, pukul 07.27 WIB.

Aja C Rahmah, "Tinjauan umum tentang klausula baku", [repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48165/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48165/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y), diakses kamis, 2 november 2017, Pukul 07.00 WIB.

Bung Pokrol, "Pembatalan Jual Beli", <http://m.hukumonline.com/klinik/detail/pembatalan-jual-beli>, diakses Jumat, 05 Januari 2018, Pukul 10.50 WIB.

Carin Felina, "Aspek hukum mengenai perjanjian secara umum dan perlindungan konsumen", <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/68933/capter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>, diakses Selasa 3 Oktober, pukul 10.12 WIB.

Dina Kusumasari, "Pembatalan Perjanjian Yang Batal Demi Hukum", [m.hukumonline.com/klinik/detail/c14141/pembatalan-perjanjian-yang-batal-demi-hukum](http://m.hukumonline.com/klinik/detail/c14141/pembatalan-perjanjian-yang-batal-demi-hukum), diakses Minggu 04 Maret 2018, Pukul 09.44 WIB.



Wawancara dengan Bapak dari CV. Mekar Indah dengan penelitian: Perlindungan Hukum Konsumen Dari Penerapan Klausula Baku Oleh Pelaku Usaha (studi di CV. Mekar Indah)

Identitas Nara Sumber

Nama : Herianto

Jabatan : Direktur Utama CV. Mekar Indah

### **Daftar Pertanyaan**

1. Apakah CV. Mekar indah tau bahwa aturan barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan ini namanya klausula baku?

Jawaban: Tidak, kami tidak tau

2. Apakah CV. Mekar indah tau bahwa klausula baku yang kalian buat terlarang?

Jawaban: Kami tidak mengetahui bahwa yang kami buat terlarang, kami berfikir bahwa hal tersebut hal yang wajar, karna hampir semua pelaku usaha membuat aturan tersebut, kami juga sering membeli di suatu tempat dan tempat tersebut membuat aturan tersebut, jadi kami menyimpulkan bahwa hal tersebut adalah hal yang sangat wajar untuk dilakukan. Kalau saja kami mengetahui aturan tersebut kami tidak akan membuat aturan seperti itu.

3. Apakah sebelumnya sudah pernah ada yang meminta pengembalian barang kepada CV. Mekar indah ?

Jawaban: Belum ada pengembalian barang sejauh ini dari konsumen, kemungkinan karna kualitas produk yang kami sediakan bagus, kami selalu memeriksa terlebih dahulu barang yang kami tawarkan sebelum kami jual dan terlebih lagi yang membeli hampir semua adalah pelanggan setia kami

dan biasanya yang membeli pertama kali, kemudian datang lagi untuk membeli.

4. Kalau boleh tau kenapa CV. Mekar indah membuat aturan ini?

Jawaban: Alasan membuat ini karena banyak pelaku usaha yang membuat aturan tersebut, dan jika seandainya ada pembeli dan tiba tiba ingin mengembalikan barang yang sudah mereka beli tanpa alasan, pasti membuat kami rugi, dan juga kami sudah memeriksa barang kami sebelum kami jual. kami meyakini bahwa barang yang kami jual bagus dan tidak rusak. Dan alasan lainnya, yang bisa saja batu bata tersebut rusak bukan karna kesalahan kami.

5. kalau boleh tau, jika seandainya ada konsumen ingin mengebalikan barang, penolakan pengembalian barang yang seperti apa yang CV. Mekar indah tolak?

Jawaban: Kami akan menolak pengembalian barang yang tanpa alasan oleh konsumen, karna barang rusak, karna kami telah memeriksa barang tersebut sebelum dijual, dan kami bakal menolak pengembalian barang yang rusak dikarenakan bukan kesalahan dari kami.

6. Apa maksud kesalahan bukan dari CV. Mekar indah?

Jawaban: Iya kami ada bekerja sama dengan pemilik pengendaraan yang mengangkut batu kami ke tempat yang sudah disetujui.

7. Dari yang sudah saya bilang bahwa klausula baku yang CV. Mekar indah buat adalah terlarang, apakah kalian masih akan membuat aturan tersebut?

Jawaban: Tidak kami tidak akan lagi membuat aturan itu, karna kami juga tidak mau bermasalah, kami tidak akan membuat aturan itu lagi, kami akan hapuskan aturan itu.

8. Jika seandainya ada konsumen yang merasa dirugikan atau merasa tidak suka, apakah CV. Mekar indah akan menyelesaikannya secara damai atau melalui pengadilan?

Jawaban: Kami akan menyelesaikan secara damai itu pasti sampai mencapai kesepakatan antara kami dan konsumen.