



**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
DICANTUMKANNYA KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN**

***ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION REGARDING THE INCLUSION
OF STANDARD CLAUSES IN AGREEMENTS***

Devy Widya Arum¹, Hudi Yusuf²

^{1,2} Fakultas Hukum Universitas Bung Karno

*Email Korespondensi: hoedydjoesoef@gmail.com

Article Info

Article history :
Received : 29-04-2024
Revised : 01-05-2024
Accepted : 03-05-2024
Published : 05-05-2024

Abstract

Consumer protection laws play an important role in protecting vulnerable consumers and aligning their rights with the obligations they owe. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) is an important philosophical foundation for consumer protection. The UUPK emphasizes the importance of strengthening consumers' awareness, knowledge, care, ability and independence to protect themselves, as well as prioritizing the responsible attitude of economic actors. The inclusion of standard clauses in contracts between economic actors such as PT Asuransi Bumi Putera Muda and consumers is often a concern because it can violate the clauses regulated in the Consumer Protection Law (UUPK). This may cause the contract to become void and possibly voidable. Article 18 UUPK regulates the prohibition on the inclusion of standard clauses that could cause harm to consumers. This prohibition includes standard terms that are difficult to identify or cannot be read clearly, as well as terms that conflict with applicable law. The application of standard clauses that violate UUPK provisions can endanger the position of consumers and cause injustice in trade relations. Legal protection for consumers who feel disadvantaged is contained in Article 19 UUPK..

Keywords : Standard Clauses, Agreements, Consumers

Abstrak

Undang-undang perlindungan konsumen berperan penting dalam melindungi konsumen yang rentan dan menelaraskan hak-hak mereka dengan kewajiban yang harus mereka bayar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan filosofis penting bagi perlindungan konsumen. UUPK menekankan pentingnya penguatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri, serta mengedepankan sikap bertanggung jawab para pelaku ekonomi. Pencantuman klausul baku dalam kontrak antara pelaku ekonomi seperti PT Asuransi Bumi Putera Muda dengan konsumen seringkali menjadi perhatian karena dapat melanggar klausul yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini dapat menyebabkan kontrak menjadi batal dan mungkin dapat dibatalkan. Pasal 18 UUPK mengatur tentang larangan pencantuman klausul baku yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Larangan tersebut mencakup istilah-istilah baku yang sulit diidentifikasi atau tidak terbaca dengan jelas, serta istilah-istilah yang bertentangan dengan hukum yang berlaku. Pemberlakuan klausul baku yang melanggar ketentuan



UUPK dapat membahayakan kedudukan konsumen dan menimbulkan ketidakadilan dalam hubungan dagang. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tertuang dalam Pasal 19 UUPK.

Kata Kunci : Klausula Baku, Perjanjian, Konsumen

PENDAHULUAN

Dalam prakteknya, hubungan hukum seringkali diatur dalam bentuk perjanjian tertulis antara para pihak. Idealnya isi kontrak didasarkan pada kesepakatan mengenai hak dan kewajiban bersama. Namun pada kenyataannya, perjanjian sering kali diputuskan secara sepihak berdasarkan pertimbangan praktis, dan isinya mungkin merugikan salah satu pihak. Jenis kontrak ini disebut “kontrak standar” atau “kontrak standar”, dan syarat-syaratnya ditentukan secara sepihak oleh pihak yang menyediakan barang atau jasa. Dalam hal ini, syarat dan ketentuan standar dapat memuat kewajiban yang harus dipenuhi oleh penerima barang atau jasa, namun dapat juga memuat klausul yang membebaskan pihak dalam kontrak atau pelaku ekonomi dari tanggung jawab. Meskipun hukum kontrak mempunyai beberapa asas yang mengatur hubungan hukum untuk menciptakan keamanan dan keadilan, seperti asas kerahasiaan kontrak yang menekankan pada kewajiban pelaku ekonomi untuk melindungi konsumen, namun seringkali konsumen lemah.

Operator ekonomi dapat dengan mudah mengecualikan kewajibannya sendiri, sehingga jika konsumen mengklaim kesalahan yang dianggap “kecil”, operator ekonomi dapat dengan mudah menyangkal bahwa kesalahan tersebut berada di luar cakupan perjanjian. Situasi ini menunjukkan bahwa konsumen seringkali tidak mendapatkan perlindungan yang seimbang dalam hubungan kontrak. Dari segi hukum, pelaku ekonomi dan konsumen diasumsikan mempunyai kedudukan yang sama, namun pada kenyataannya konsumen seringkali menjadi pihak yang terpinggirkan dan tunduk pada kemauan pelaku ekonomi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen bukan sekedar sebuah konsep, namun merupakan bagian penting dari operasional bisnis yang baik. Penting bagi pemerintah dan regulator untuk memastikan bahwa konsumen memiliki akses yang adil dan setara terhadap kontrak yang mereka buat. Perlindungan konsumen yang efektif membantu menciptakan lingkungan bisnis yang berkarakter integritas dan keberlanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan (Syamsudin, M., & Ramadani, F. A.2018).

Kenyataannya, konsumen seringkali terburu-buru dalam memenuhi kebutuhannya dan mengabaikan pentingnya meninjau ulang kontrak yang telah mereka buat. Baru ketika mereka menemui masalah barulah mereka menyadari bahwa perjanjian yang mereka sepakati justru merugikan mereka. Dalam konteks ini, undang-undang perlindungan konsumen berperan penting dalam melindungi konsumen yang rentan dan menyelaraskan hak-hak mereka dengan kewajiban yang harus mereka bayar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan filosofis penting bagi perlindungan konsumen. UUPK menekankan pentingnya penguatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri, serta mengedepankan sikap bertanggung jawab para pelaku ekonomi.



Ditinjau dari hukum kontrak sebagaimana diatur dalam KUH Perdata Jilid 3, terdapat beberapa asas yang harus ditaati oleh para pihak yang mengadakan kontrak. Pelaku usaha yang memasukkan klausul standar ke dalam kontraknya dapat diuji dengan prinsip-prinsip hukum kontrak, karena pelanggaran terhadap prinsip-prinsip ini mempunyai konsekuensi hukum. Hal ini dapat mengakibatkan pembatalan atau pembatalan kontrak dan memberikan hak kepada konsumen untuk mencari perlindungan hukum sehubungan dengan klausul baku tersebut. Misalnya, ketika konsumen membutuhkan kredit rumah dan mengadakan kontrak dengan bank, maka terciptalah hubungan hukum antara konsumen dan bank. Namun, bank mungkin memerlukan asuransi dari pihak ketiga untuk menutupi risiko penurunan kredit. Dalam hal ini pun terbentuk kontrak antara konsumen dan perusahaan asuransi.

Syarat dan ketentuan asuransi yang diberikan oleh suatu perusahaan asuransi biasanya dituangkan dalam syarat dan ketentuan baku yang isinya ditentukan oleh perusahaan asuransi. Namun demikian, konsumen tetap mempunyai hak untuk memastikan bahwa syarat dan ketentuan ini tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen dan dapat diuji terhadap prinsip-prinsip hukum kontrak. Perlindungan hukum konsumen sangat penting dalam mengelola dinamika hubungan hukum dengan kontrak yang seringkali menguntungkan pihak-pihak yang mempunyai kekuatan ekonomi, seperti pelaku ekonomi. Dengan memahami sepenuhnya hak-haknya dan memiliki akses yang mudah terhadap sistem hukum, konsumen dapat melindungi kepentingannya dan menghindari kontrak yang merugikan (Rohaya, N.2018).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis normatif. Pengkajian dilakukan dengan bahan-bahan hukum primair dan sekunder. Pendekatan adalah wadah cara pandang peneliti agar dapat memberikan kejelasan uraian atau substansi artikel. Pendekatan yang penulis gunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), pendekatan sejarah hukum (historical approach), dan pendekatan perbandingan (comparative approach)(Imam Gunawan, 2015) . Spesifikasi penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, kemudian disusun, dijelaskan dan dianalisis. Penulisan ini menggunakan metode kualitatif jadi data yang terkumpul berupa kata dan gambar bukan angka, data yang di kumpulkan tersebut sebagai bahan penelitian.(Sugiyono, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implikasi Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Dihubungkan Dengan Asas– Asas Dalam Perjanjian Berdasarkan Buku Iii Kuhperdata

Perjanjian yang disebut “Overeenkomst” dalam bahasa Belanda dan “Perjanjian” dalam bahasa Inggris, merupakan landasan utama hubungan hukum antara pihak-pihak yang terlibat. Berbagai istilah digunakan oleh para profesional hukum untuk menggambarkan konsep ini. Misalnya saja “verbintenissen” karya Achmad Ichsan dan “overeenkomst” karya Utrecht. Menurut



berbagai sumber, perjanjian adalah perjanjian atau kesepakatan antara dua orang atau para pihak untuk melakukan sesuatu, dan bila dibuat secara tertulis sering disebut dengan kontrak. Teori yang dikemukakan oleh Van Dunne menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang berdasarkan suatu perjanjian yang menimbulkan akibat hukum.

Ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam hukum kontrak. Salah satunya adalah asas kebebasan berkontrak, yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk mengadakan kontrak dengan persyaratan apa pun sepanjang kontrak tersebut dibuat secara sah dan beritikad baik serta tidak melanggar kebijakan publik. Asas ini diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Namun perlindungan konsumen juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan saat membuat kontrak. Pasal 18 UUPK menegaskan pelarangan pencantuman klausul baku yang merugikan konsumen, dengan tujuan untuk menyamakan kedudukan konsumen dan pengusaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Misalnya, kontrak kredit pembelian rumah dan kontrak asuransi yang diberikan kepada konsumen oleh BNI dan Asuransi Bumiputera Muda mengandung klausul baku yang merugikan konsumen (Kristiyanti, C. T. S.2022). Ketentuan ini mengatur agar konsumen menyadari bahwa kesalahan dalam memberikan data dapat mengakibatkan hilangnya hak pertanggungan atau manfaat dalam program asuransi. Isi klausul standar ini mungkin dianggap merugikan konsumen karena tidak jelas siapa yang bertanggung jawab atas kesalahan data. Hal ini menunjukkan perlunya memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen dalam kontrak guna mencegah penyalahgunaan oleh pelaku ekonomi dan menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat (Iskandar, M. R.2017).

Asas mufakat dalam hukum kontrak menekankan niat para pihak untuk saling berjanji dan membangun hubungan saling percaya dalam pelaksanaan suatu kontrak. Nilai etika asas kepercayaan (*vertrowenleer*) memberikan landasan moral bagi hubungan hukum antar pihak. Pasal 1320 Ayat 1 KUH Perdata mengatur bahwa suatu kontrak sah dan mengikat jika para pihak menyetujuinya. Namun, terdapat situasi dimana kontrak tersebut tidak mencerminkan kontrak yang sebenarnya karena kurangnya kemauan untuk mempengaruhi pembentukan kontrak. Cacat wasiat ini dapat berupa kesalahan (*dwaling*), penipuan (*bedrog*), atau paksaan (*dwang*). Pasal 1321 KUH Perdata menyatakan bahwa persetujuan tidak mempunyai akibat hukum apabila diberikan karena kelalaian, paksaan, atau penipuan. Contoh spesifik pelanggaran asas konsensualisme adalah perjanjian kredit antara BNI dengan Asuransi Bumi Putera Muda dan konsumennya. Jika dibuat secara tertulis, klausul standar dalam kontrak tersebut dapat memberikan kesan kepada konsumen bahwa mereka dipaksa atau disesatkan untuk menyetujui persyaratan yang kurang menguntungkan (Panjaitan, H.2021). Misalnya, ketidakjelasan mengenai batas waktu penolakan jaminan atau penggunaan huruf kecil yang sulit dibaca dalam syarat dan ketentuan standar melanggar Pasal 18(2) UUPK.

Pencantuman klausul tersebut menunjukkan bahwa perjanjian ini tidak sesuai dengan standar hukum yang menjamin perlindungan konsumen. Hal ini berargumentasi bahwa asas konsensualisme bukan hanya sekedar formalitas, namun juga mencakup memastikan bahwa kesepakatan yang dicapai didasarkan pada informasi yang jelas dan transparan serta tidak



memanfaatkan posisi rentan konsumen. Secara ringkas, asas persetujuan dalam hukum kontrak tidak hanya sekedar mencapai kesepakatan, namun juga menjamin tercapainya kesepakatan berdasarkan tingkat kepercayaan yang sehat dan saling menghormati antar para pihak. Hal ini merupakan landasan moral yang harus dijunjung tinggi dalam semua hubungan hukum, terutama jika menyangkut konsumen yang rentan terhadap praktik merugikan (Hutagalung, K., Hasnati, H., & Afrita, I.2021).

Pasal 1338(3) KUH Perdata menegaskan bahwa kontrak harus dilaksanakan dengan itikad baik. Artinya kontrak dilaksanakan berdasarkan akal sehat dan keadilan. Artinya pihak-pihak yang mengadakan kontrak harus bertindak dengan integritas dan mengikuti norma-norma yang berlaku di masyarakat. Asas itikad baik merupakan asas yang wajib dicantumkan dalam semua kontrak, dan tidak dapat dibatalkan (tidak diubah) meskipun para pihak menyетуinya. Bapak Mohammad Shaifuddin menekankan pentingnya pemeriksaan integritas pada setiap tahapan kontrak, baik dalam penyusunan, penandatanganan, dan pelaksanaan.

Pengujian subjektif dan objektif dilakukan untuk memastikan bahwa kinerja kontrak konsisten dengan keadilan dan akal sehat. Perjanjian antara PT BNI dengan PT Asuransi Bumi Putera Muda dan konsumennya menimbulkan kekhawatiran terhadap penerapan prinsip itikad baik. Pencantuman klausul dan rincian kontrak yang dibuat secara sepihak oleh salah satu pihak, serta klausul baku yang sulit dibaca konsumen, selain melanggar asas itikad baik, juga melanggar Pasal 18 Perjanjian UUPK (Miru, A.2004). Pasal 18 UUPK secara khusus mengatur bahwa klausul baku yang ditetapkan oleh pelaku ekonomi, termasuk klausul yang sulit dibaca, dinyatakan tidak sah demi hukum apabila tidak memenuhi klausul yang ditetapkan. Hal ini menyoroti perlunya perlindungan hukum yang kuat bagi konsumen untuk mencegah praktik yang merugikan dan memastikan pelaksanaan kontrak sesuai dengan prinsip keadilan dan kesusilaan. Oleh karena itu, penerapan asas itikad baik dalam pelaksanaan suatu kontrak tidak hanya sekedar kewajiban hukum, tetapi juga merupakan wujud kesadaran moral dalam pelaksanaan hubungan hukum. Perlindungan konsumen harus menjadi yang terdepan dalam setiap transaksi, dan prinsip itikad baik menjadi landasan yang kokoh untuk mencapai tujuan tersebut (Munggaran, S. I., Sudjana, S., & Nugroho, B. D.2019).

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Terhadap Dicantumkannya Klausula Baku Oleh Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen merupakan asas yang mendasari segala upaya untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur perlindungan tersebut dalam dua bentuk utama, yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif merupakan upaya preventif yang bertujuan untuk membatasi peluang terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku ekonomi (Zulham, S. H.2017). Hal ini termasuk memantau aktivitas bisnis untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan hukum yang berlaku. Salah satu contohnya adalah pengawasan terhadap pelaku ekonomi terhadap pencantuman klausul baku yang melanggar UUPK sebagaimana diatur dalam Pasal 18(1)(a) dan Pasal 18(3) UUPK. Saat ini, perlindungan represif merupakan upaya untuk mengatasi



atau menyelesaikan pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku ekonomi. Hal ini terjadi setelah terjadi peristiwa yang merugikan konsumen secara materil dan immateriil.

Tujuan dari perlindungan represif ini adalah untuk menghadapi akibat dari pelanggaran yang terjadi. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan perlindungan konsumen secara preventif dan represif. Pemerintah melalui otoritas terkait memberikan pembinaan dan pengawasan kepada pelaku ekonomi untuk memastikan kepatuhan terhadap undang-undang perlindungan konsumen. Pasal 11 UUPK menegaskan hak-hak konsumen dilindungi. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti hak atas penghapusan dan pembetulan informasi, hak atas keselamatan dan kesehatan, hak atas pelayanan yang baik, dan hak atas kompensasi kerugian akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha. Oleh karena itu, (Atsar, A., & Apriani, R.2019) perlindungan konsumen tidak hanya berarti memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada konsumen dalam bertransaksi komersial, tetapi juga berarti menjaga keseimbangan dan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku ekonomi. Perlindungan konsumen harus dicapai secara efektif dan komprehensif melalui upaya pencegahan dan pengendalian yang terkoordinasi dengan baik (Eleanora, F. N., & Dewi, A. S.2022).

Dalam bisnis konsumen, keberadaan klausul baku yang kurang menguntungkan seringkali menimbulkan permasalahan yang memerlukan perlindungan hukum. Pasal 1366 KUH Perdata merupakan kerangka hukum yang penting untuk menangani kerugian yang disebabkan oleh kelalaian, kelalaian atau kecerobohan para pelaku ekonomi. Pasal 1366 KUH Perdata menegaskan bahwa pengusaha bertanggung jawab penuh atas kerugian yang diderita konsumen akibat kesalahannya. Artinya pelaku perekonomian wajib mengganti kerugian konsumen dalam bentuk barang atau uang sesuai dengan kerugian yang diderita konsumen. Dalam konteks pinjaman bank dan asuransi, kewajiban pelaku ekonomi diklasifikasikan sebagai kewajiban profesional. Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku ekonomi membayar ganti rugi kepada konsumen yang terkena dampak. Konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi ke pengadilan atau ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Sekalipun perjanjian itu memuat klausul baku, pelaku ekonomi tetap wajib mengganti kerugian konsumen. Misalnya dalam kasus pembatalan jaminan paket SiagaKoe oleh pihak asuransi, walaupun ada klausul pembatalannya, namun tidak sah karena melanggar Pasal 18 UUPK (Nurhafni, N., & Bintang, S.2018). Menurut Pasal 22 UUPK, pelaku ekonomi bertanggung jawab sendiri untuk membuktikan bahwa pelaku ekonomi salah. Prinsip pembuktian terbalik memberikan beban pembuktian kepada pelaku ekonomi untuk membuktikan bahwa mereka tidak bersalah. Apabila pengusaha menolak atau tidak menuruti permintaan konsumen, maka konsumen berhak mengajukan gugatan kepada Badan Arbitrase Konsumen atau pengadilan tempat tinggal konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum konsumen penting untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam seluruh transaksi konsumen. Langkah-langkah tersebut efektif melindungi konsumen yang merasa dirugikan atas tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Maulana, M. A., RS, D. S., Arifin, Z., & Soegianto, S.2021).



Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi landasan hukum yang memperkuat tanggung jawab pelaku ekonomi terhadap konsumen yang merasa dirugikan. Pasal tersebut menegaskan bahwa pelaku ekonomi mempunyai kewajiban untuk membuktikan apakah telah terjadi kelalaian terhadap konsumen. Dalam konteks tuntutan ganti rugi konsumen berdasarkan Pasal 19, 22, 23, dan 29 UUPK, beban pembuktian adanya kesalahan ada pada pengusaha. Artinya pelaku ekonomi harus membuktikan bahwa mereka tidak melakukan kesalahan atau kelalaian yang merugikan konsumen. Prinsip tanggung jawab yang diatur dalam UUPK mencakup dua aspek utama, yaitu tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 dan 28 UUPK. Berdasarkan tanggung jawab produk, produsen bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh produk yang mereka jual kepada konsumen.

Tanggung jawab profesional, di sisi lain, menekankan tanggung jawab hukum ketika memberikan layanan profesional kepada klien. (Turatmiyah, S., & Novera, A.2017) Dengan prinsip tersebut, UUPK memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen dalam berhubungan dengan pelaku ekonomi. Mewajibkan perusahaan untuk membuktikan bahwa mereka bebas dari kesalahan atau kelalaian akan menyeimbangkan perlindungan konsumen dan mendorong praktik bisnis yang lebih bertanggung jawab dan etis. Dalam upaya mencapai keadilan, prinsip-prinsip penatagunaan produk dan tanggung jawab profesional merupakan alat penting untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Langkah-langkah ini akan membantu memperkuat posisi konsumen dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh pelaku ekonomi. Oleh karena itu, UUPK tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga mengatur tata cara hubungan antara pelaku ekonomi dan konsumen secara adil dan transparan (Rizki Tri Anugrah Bhakti, I.2016).

KESIMPULAN

Pencantuman klausul baku dalam kontrak antara pelaku ekonomi seperti PT Asuransi Bumi Putera Muda dengan konsumen seringkali menjadi perhatian karena dapat melanggar klausul yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini dapat menyebabkan kontrak menjadi batal dan mungkin dapat dibatalkan. Pasal 18 UUPK mengatur tentang larangan pencantuman klausul baku yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Larangan tersebut mencakup istilah-istilah baku yang sulit diidentifikasi atau tidak terbaca dengan jelas, serta istilah-istilah yang bertentangan dengan hukum yang berlaku. Pemberlakuan klausul baku yang melanggar ketentuan UUPK dapat membahayakan kedudukan konsumen dan menimbulkan ketidakadilan dalam hubungan dagang. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tertuang dalam Pasal 19 UUPK. Konsumen berhak menuntut ganti rugi kepada pengusaha atas kerugian yang diderita akibat pelanggaran kontrak atau perbuatan merugikan yang dilakukan pengusaha. Apabila pelaku ekonomi menolak atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi konsumen, maka konsumen dapat mengajukan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan gugatan kepada lembaga peradilan sesuai dengan ketentuan Pasal 23 UUPK. Namun pengusaha juga berhak membuktikan bahwa kerugian yang diderita konsumen



bukan karena kesalahan atau kelalaian konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 28 UUPK. Hal ini menekankan pentingnya pelaku ekonomi untuk mematuhi ketentuan UUPK dan memperhatikan isi klausul baku agar tidak merugikan konsumen. Konsumen juga harus menerapkan prinsip kehati-hatian ketika mengadakan kontrak dengan pelaku ekonomi. Artinya konsumen harus mempertimbangkan secara matang setiap aspek kontrak yang ditandatangani untuk menghindari potensi kerugian di kemudian hari. Oleh karena itu, menjaga kesesuaian antara klausul baku dan peraturan UUPK sangatlah penting untuk menjamin perlindungan konsumen dan membangun hubungan komersial yang adil dan tidak memihak antara pelaku ekonomi dan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Syamsudin, M., & Ramadani, F. A. (2018). Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku. *Jurnal Yudisial*, 11(1), 91-112.
- Rohaya, N. (2018). Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen. *JHR (Jurnal Hukum Replik)*, 6(1), 23-42.
- Iskandar, M. R. (2017). Pengaturan Klausula Baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 200-216.
- Hutagalung, K., Hasnati, H., & Afrita, I. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen. *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 207-231.
- Munggaran, S. I., Sudjana, S., & Nugroho, B. D. (2019). Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 2(2), 187-199.
- Eleanora, F. N., & Dewi, A. S. (2022). Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen. *Jurnal Mercatoria*, 15(1), 19-27.
- Maulana, M. A., RS, D. S., Arifin, Z., & Soegianto, S. (2021). Klausula Baku Dalam Perjanjian Kredit Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal USM Law Review*, 4(1), 208-225.
- Rizki Tri Anugrah Bhakti, I. (2016). Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terkait Adanya Klausula Baku Di Lingkungan Perbankan. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 4(2), 60-69.
- Turatmiyah, S., & Novera, A. (2017). Peran badan penyelesaian sengketa konsumen dalam pengawasan klausula baku di Kota Palembang. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 24(1), 147-165.
- Nurhafni, N., & Bintang, S. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Baku Elektronik. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(3), 473-494.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.
- Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media.
- Miru, A. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*.



Panjaitan, H. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen.

Kristiyanti, C. T. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Sinar Grafika.