

ABSTRAK

KLAUSULA BAKU *JUGGLENAUT CHALLENGE* DALAM PERJANJIAN PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA DITINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh

KIKI JUWITA

Penelitian ini dilakukan terhadap klausula baku *juggernaut challenge* yang diadakan oleh PT *Grab* Teknologi Indonesia. *Juggernaut challenge* adalah sebuah program untuk pengguna aplikasi *grab* dengan mempromosikan layanannya melalui metode *challenge* (tantangan). Klausula baku yang terdapat pada *challenge* tersebut mengalami perubahan ketika proses *challenge* sedang berlangsung, tanpa pemberitahuan kepada penggunanya. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah klausula baku *Juggernaut Challenge* oleh PT *Grab* Teknologi Indonesia bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? 2. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas penerapan klausula baku dalam *Juggernaut Challenge*?

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan kasus dan pendekatan undang-undang. Untuk itu, data yang digunakan adalah data sekunder yang dikumpulkan melalui studi pustaka dan studi dokumen. Selanjutnya, data diolah dengan tahap pemeriksaan data, penandaan data dan penyusunan data/sistematisasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa klausula baku yang dicantumkan pada *juggernaut challenge* berpotensi melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf g UU Perlindungan Konsumen dan dinyatakan bahwa klausula baku tersebut batal demi hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula baku *juggernaut challenge* mengacu pada Pasal 30 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang pelaksanaannya dijalankan oleh beberapa lembaga seperti BPKN, BPSK, DPBBJ, dan LPKSM. Namun, dalam implementasinya masing-masing lembaga tersebut tidak efektif karena beberapa faktor, yakni: 1. Keterbatasan wewenang BPKN dalam peraturan perundang-undangan; 2. BPSK tidak memiliki aturan teknis dalam melaksanakan pengawasan klausula baku; 3. DPBBJ dalam melakukan pengawasan klausula baku dilakukan dengan cara pengawasan berkala; 4. Proses mediasi dan negosiasi yang dilakukan LPKSM tidak termasuk kedalam kewenangannya. Perlindungan konsumen dari klausula baku yang merugikan konsumen dapat dilakukan dengan 2 (dua)

pendekatan, yaitu: Pendekatan preventif yang dilakukan oleh BPSK dan pendekatan represif yang dilakukan oleh PPNS-PK.

Kata kunci: Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, *Juggernaut Challenge*, PT *Grab* Teknologi Indonesia

ABSTRACT**STANDARD JUGGLENAUT CHALLENGE CLAUSES IN THE PT GRAB
TEKNOLOGI INDONESIA AGREEMENT REVIEWED FROM THE
PERSPECTIVE OF CONSUMER PROTECTION LAW**

By

KIKI JUWITA

This research was conducted on the standard clauses of the juggernaut challenge held by PT Grab Teknologi Indonesia. Juggernaut challenge is a program for grab application users by promoting their services through the challenge method. The standard clauses contained in the challenge were changed while the challenge process was in progress, without notification to the user. The problems raised in this research are: 1. Are the standard clauses of the Juggernaut Challenge by PT Grab Teknologi Indonesia contrary to the Consumer Protection Law? 2. How is the legal protection provided to consumers for the application of the standard clauses in the Juggernaut Challenge?

The research method in this research is a normative legal research method with a case approach and a statue approach. For this reason, the data used is secondary data collected through library research and document study. Next, the data is processed through the stages of data checking, data marking and data preparation/data systematization.

The results of this research indicate that the standard clauses included in the juggernaut challenge have the potential to violate the provisions stipulated in Article 18 Paragraph (1) letter g of the Consumer Protection Law and it is stated that these standard clauses are null and void. Legal protection for consumers regarding the inclusion of the standard juggernaut challenge clause refers to Article 30 Paragraph (1) of the Consumer Protection Law, the implementation of which is carried out by several institutions such as BPKN, BPSK, DPBBJ and LPKSM. However, in its implementation each of these institutions was not effective due to several factors, namely: 1. Limited authority of BPKN in statutory regulations; 2. BPSK does not have technical rules for implementing standard clause supervision; 3. DPBBJ in carrying out supervision of standard clauses is carried out by means of periodic supervision; 4. The mediation and negotiation process carried out by LPKSM does not fall within its authority. Consumer protection from standard

clauses that are detrimental to consumers can be carried out using 2 (two) approaches, namely: a preventive approach carried out by BPSK and a repressive approach carried out by PPNS-PK.

Keywords: Standard Clauses, Consumer Protection, Juggernaut Challenge, PT Grab Teknologi Indonesia